



# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

NUORISOTYÖNTEKIJÖIDEN  
KOKEMUKSIA NUORUUSIKÄISEN AMMATILLISESTA KOHTAAMISESTA

”Tämä on kasvatuksen tukena toimimista kunnioituksella ja arvostuksella.”

*Aaro Ulmanen*

Kansalaistoiminta ja nuorisotyö (210 op)  
marraskuu/2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Aaro Ulmanen	<b>Sivumäärä</b> 37 ja 4 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Nuorisotyöntekijöiden kokemuksia nuoruusikäisen ammatillisesta kohtaamisesta.	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Tiina Valkendorff	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Helsingin kaupungin nuorisoasiankeskus/Kallahden nuorisotalo	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän kehittämistyön kiinnostuksen kohde on nuoruusikäisen kohtaaminen ja ammatillinen vuorovaikutus nuorisotyössä. Nuoruusikä on haasteellinen ikävaihe ja nuorisotyössä tehdään tärkeää ennaltaehkäisevää työtä nuoruusikäisten terveyden ja tasapainoisen kehittymisen edistämiseksi.</p> <p>Kehittämistehtävän tavoitteena on tuottaa tietoa nuorisotyöntekijöiden arjesta, siihen liittyvistä vuorovaikutuksen haasteista, hyvistä käytännöistä sekä kehittämistarpeista. Kehittämistyössä etsitään vastausta siihen, millaisia vuorovaikutustaitoja nuorisotyössä tarvitaan ja millainen ammatillinen osaaminen ohjaa vuorovaikutusta.</p> <p>Kehittämistyössä käytetty menetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla. Haastateltavina oli kuusi nuorisotyön ammattilaista. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen. Aineisto luokiteltiin ammatillisen vuorovaikutuksen haasteisiin, nuorisotyötä ohjaaviin eettisiin arvoihin ja periaatteisiin, nuorisotyötä edistäviin asenteisiin, nuorisotyössä tarvittaviin tietoihin ja taitoihin.</p> <p>Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteina koettiin avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen nuoren kanssa, kävijämäärän suuruus, ohjaajien riittämätön määrä, riitatilanteiden selvittely, tilanteiden yllätyksellisyys, nuorten päihdekäyttö sekä tavat käyttää nettiä ja sosiaalista mediaa. Arvoina ja periaatteina mainittiin tasa-arvo, arvostaminen ja kunnioittaminen, erilaisuuden ymmärtäminen ja hyväksyminen, rehellisyys sekä oikeanlainen aikuisuus. Asenteissa korostuivat ystävällisyys, hyväntuulisuus, positiivisuus, luotettavuus, asiallisuus, rauhallisuus, selkeys, jämäkkyys, suoruus, aitous, kärsivällisyys ja ennakkoluulottomuus. Tarvittavina tietoina mainittiin tieto ihmisestä, vuorovaikutuksesta, kulttuureista, kasvatusmalleista, käytösmalleista, sosiaalisesta mediasta, laeista, nuoren oirekäyttäytymisestä, päihteistä ja väkivaltailmiöistä. Haastateltavat kuvasivat tarvittaviksi taidoiksi itsetuntemustaidot, nuoruusikäisen kohtaamisen taidot, tekemisen taidot ja yhteistyötaidot.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että nuorisotyön ammattilaiset ovat sitoutuneet työhönsä, he tekevät työtä omaa persoonaansa käyttäen, heidän työtään ohjaa humanistinen ihmiskäsitys ja he ovat sisäistäneet ammattieettisen ohjeistuksen. Työ on vaativaa ihmissuhdetyötä, johon digitalisaatio tuo omat haasteensa. Monikulttuurisessa yhteiskunnassa tietojen ja taitojen päivittäminen on ehdotonta. Työntekijät tarvitsevat tukea tiimityöhön ja erilaisissa tilanteissa syntyvien tunteiden käsittelemiseen.</p>	
<b>Asiasanat</b> ammatillisuus ammatti-identiteetti erityisnuorisotyö ihmissuhdetyö nuorisopalvelut vuorovaikutustaidot	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Name of the Degree Programme**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Aaro Ulmanen	<b>Number of Pages</b> 37 and 4 attachments
<b>Title</b> Experiences of youth workers in the professional encounter of young people	
<b>Supervisor(s)</b> Tiina Valkendorff	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Youth center of Helsinki/Youth center of Kallaahti	
<b>Abstract</b> <p>The focus of development work is the encounter of young people and professional interaction in youth work. Youth age is a challenging age and youth work involves important preventative efforts to promote the health and balanced development of young people.</p> <p>The purpose of the development task is to provide information on everyday life of youth workers, the related challenges of interaction, good practices and development needs. In the development work, the left background is sought for what kind of interaction skills are needed in youth work and what kind of professional know-how guides the interaction.</p> <p>The method used in the development work is qualitative. The material was collected by theme interview. Six youth professionals were interviewed. The material was analyzed by using content analysis. The material was categorized as the challenges of professional interaction, ethical values and principles guiding youth work, attitudes that promote youth work, information and skills needed in youth work.</p> <p>The challenge of professional interaction was to create an open and confidential interaction with young people, the size of the visitor, the inadequate number of counselors, the resolution of disputes, the surprise of the situations, the abuse of drugs among the youth and the ways to use the internet and the social media.</p> <p>Values and principles were equality, appreciation, respect, understanding and acceptance of difference, honesty and the right kind of adulthood. Attitudes were highlighted by kindness, good mood, positivity, trustworthiness, factualness, calmness, clarity, assertiveness, straightforwardness, authenticity, patience and open-mindedness. The needed information included information about human, interaction, cultures, educational models, models of behavior, social media, laws, symptomatic behavior of young people, substance abuse and violence. The interviewees described the most needed skills are self knowledge, skills needed to encounter the youth, crafting and cooperation skills.</p> <p>As a conclusion, the professionals in youth work are committed to their work, they work with their own personality, their work guides the humanistic concept of humankind and have internalized vocational ethics. Work is a demanding intercourse, where digitalization brings its own challenges. Updating information and skills in a multicultural society is a must. Workers need support for teamwork and handling emotions arising in different situations.</p>	
<b>Keywords</b> professionalism professional identity special youth work interpersonal work youth services interaction skills	

## **SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	5
2 HELSINGIN KAUPUNGIN NUORISOASIAIN KESKUS	7
3 NUORISOTYÖN AMMATILLINEN TOIMINTA	8
4 NUORISOTYÖN AMMATILLISET HAASTEET	9
4.1 Nuoruus kehitysvaiheena	10
4.2 Ammatillinen vuorovaikutus nuoruusikäisen kanssa	11
4.3 Nuorisotyöntekijän ammatti-identiteetti ja ammatillisuus	14
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	15
5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja menetelmä	15
5.2 Aineiston keruu	15
5.3 Aineiston analyysi	16
5.4 Kehittämistyön eettiset lähtökohdat	17
6 TULOKSET	18
6.1 Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteet nuorisotyössä	19
6.2 Nuorisotyötä ohjaavat arvot ja periaatteet	21
6.3 Nuorisotyötä edistävät asenteet	22
6.4 Nuorisotyössä tarvittavat tiedot	23
6.5 Nuorisotyössä tarvittavat taidot	26
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	29
LÄHTEET	35
LIITTEET	38

## 1 JOHDANTO

Jokainen kohtaamamme nuori on erilainen. Kohdattava voi olla eri kehitysvaiheessa, hän voi olla rikas, köyhä, suomalainen tai hän on toisesta kulttuurista. Hän voi näyttää erilaiselta, kommunikoida eri tavalla, iloita eri asioista ja turhautua sellaisista asioista, joista itse ei olisi turhautunut. Tärkeää on muistaa, että kaikki me olemme inhimillisiä ihmisiä tarpeinemme, pelkoinemme ja haluinemme. (Hakoluoto 2016, 9.)

Seppilä (2017) on kritisoinut tapoja kohdata nuori. Hänen mukaansa kasvattaja voi vaatia nuorelta kuuliaisuutta ja pyrkiä kontrolloimaan nuoren ajatuksia ja toimintaa, koska kasvattaja on itse epävarma. Sopeuttaminen kasvattajan vaatimuksiin esineellistää nuoren ja tuhoaa hänen luovat kykynsä. Julkisen keskustelun yleisen näkökulman mukaan kuri on ratkaisu vuorovaikutuksellisiin ongelmiin. Vallan käyttö ei kuitenkaan ole ratkaisu ja Seppilä kutsuukin tämän kaltaista vuorovaikutusta antidialogisuudeksi.

Kehittämistehtäväni kiinnostuksen kohde on nuorisotyön ammatillinen vuorovaikutus. Työn tilaaja on Helsingin kaupungin nuorisoasiain keskus. Kehittämistyö kohdistui Kallahden nuorisotaloon, joka oli yksi antoisimmista harjoittelupaikoistani. Harjoittelun kohderyhmänä oli nuoruusikäiset ja nuorisotyöntekijänä minun oli perehdyttävä nuoruuden ikävaiheisiin ja kehitystehtäviin (vrt. Toivio & Nordling 2013, 28, 29, 101).

Nuorisotyötä ohjaavan nuorisolain (2016) mukaan nuoreksi määritellään alle 29-vuotiaat. Kehityopsykologian keskeisiä teoreetikkoja Erik E. Eriksonia ja Robert J. Havighurstia mukaillen nuorisotyön kohderyhmän kehitystehtävät liittyvät varhaislapsuuteen, keskilapsuuteen, nuoruuteen ja osaksi myös aikuisuuteen. Nuorten kanssa toimivien aikuisten on tärkeää ymmärtää nuoruusikäisten käyttäytymistä ja kehityshaasteita. (Järvi 2017, 12. Soanjärvi 2011, 26. Toivio & Nordling 2013, 28, 29, 101.)

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on kuvailla, millaisia kokemuksia nuorisotyöntekijöillä on nuoren kanssa toimimisesta. Tavoitteena on tuottaa tietoa nuorisotyöntekijöiden arjesta, siihen liittyvistä vuorovaikutuksen haasteista, hyvistä käytännöistä sekä kehittämistarpeista.

Aineiston keruun aikana kävin kehittävää keskustelua aiheesta nuorisotyöntekijöiden kanssa. Työn valmistuttua järjestin nuorisotalolla palaverin, jossa esittelin työni ja pohdimme yhdessä työn tilaajan kanssa keinoja säilyttää hyvä eettinen työtapa ja kehittää vuorovaikutuksellista osaamista. Kehittämistehtäväni raportti liitettiin nuorisotalon intranettiin ja on sieltä työntekijöiden luettavissa. Raporttiani käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

## 2 HELSINGIN KAUPUNGIN NUORISOASIAIN KESKUS

Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus on nuorisotyön toimija, joka tuottaa nuorison kanssa kulttuuri- ja harrastepalveluja, osallistaa nuoria ja tarjoaa heille neuvontaa ja tukea. Nuorille halutaan tarjota valtaa ja vastuuta. Toiminnalla halutaan vahvistaa nuorten luottamusta omaan ja ympäristön tulevaisuuteen. Nuorisoasiainkeskus haluaa auttaa helsinkiläisiä nuoria tekemään asioita yhdessä ja parantamaan asuinalueita yhteisvoimin. Nuoria autetaan muuttamaan ja käyttämään Helsinkiä. Ideana on nuorten ehdoilla toimiminen. Kaikki työ tapahtuu nuorten kanssa ja nuoret voivat itse vaikuttaa minkälaisista elementeistä toiminta koostuu. (Nuorisoasiainkeskuksen toimintakertomus 2016, 5-7.)

Kohderyhmä on 9-18 vuotiaat nuoret, toiminnan pääpaino on kuitenkin 13-17 vuotiaissa nuorissa. Monipuolista toimintaa ylläpitää noin 400 työntekijää, joista suurin osa on nuoriso-ohjaajia. Nuorisotyötä tehdään nuorisotaloissa, erityistoitimipaikoissa ja projekteissa. Yhteistyötä tehdään nuorisojärjestöjen ja nuorten ryhmien kanssa. Helsingissä on yli 60 Nuorisoasiainkeskuksen alaisuudessa toimivaa nuorisotaloa ja -tilaa. Nuorille tarjotaan ja järjestetään harrastusmahdollisuuksia, tapahtumia, viikonlopputoimintaa, tukea, vaikuttamismahdollisuuksia, kansainvälisiä vaihtoja, leirejä, kursseja, tukea, neuvontaa ja apua. (Nuorisoasiainkeskuksen toimintakertomus 2016, 5-7.)

Kehittämistyöni tein Kallahden nuorisotalolle. Nuorisotalolla työskentelee 4 - 6 vakituisen työntekijän lisäksi paljon työharjoittelijoita ja vapaaehtoisia. Tiloissa on toimintaa läpi viikon. Arkipäiväisin nuorisotalo on auki 14:00 – 21:00. Päivät alkavat pienten lasten vuorolla, joka kestää 14:00 – 16:00. Tämän jälkeen toiminta jatkuu nuorten vuorolla 16:00 – 21:00. Tiloissa kokoontuu myös useita erilaisia ryhmiä ja yhdistyksiä, kuten tanssiryhmiä ja bändi-kerholaisia. Tilojen käytön aikatauluista sovitaan erikseen ryhmien kanssa. Kallahden nuorisotalo on keskittynyt avoimeen vapaa-ajan toimintaan. Tilana Kallahden nuorisotalo on omiaan erilaisille aktiviteeteille, kuten sisäliikuntaan, taiteisiin, lautapeleihin ja keittiötoimintaan. Kallahden nuorisotalolla koripallo on saavuttanut ison liikunta-

salin myötä suuren suosion nuorten keskuudessa. Tiloista löytyy myös ateljee, äänitysstudio ja biljardihuone. (Nuorten Helsinki 2011.)

Kallahden nuorisotalo kuuluu Helsingin itäisen nuorisotyön yksikköön. Toisia yksikön toimipisteitä ovat mm. Rastilan ja Itäkeskuksen Stoa toimipisteet. Rastilan nuorisotalo on puolestaan keskittynyt tietokone- ja konsolipelitoimintaan. Tiloista löytyy tietokonehuone, joka on omiaan netissä tapahtuvalle ryhmäpelaamiselle. Pelitoiminta on suuressa suosiossa ja nuoret käyvät talolla taukoamatta. Rastilasta löytyy myös hyvät tilat sisäurheilulle ja vaikkapa kokkikerholle. Itäkeskuksen Stoassa toimiva nuorisotalo on myös keskittynyt vapaaseen toimintaan. Nuorisotalolla työskentelee neljä nuoriso-ohjaajaa. Tiloissa toimii myös Luotsi, joka on keskittynyt etsivään nuorisotyöhön. Luotsi toimii nuoren kanssa henkilökohtaisemmin ja on kykenevä järjestämään nuorelle toimintaa hänen omien tarpeiden mukaan tilannekohtaisesti. Luotsi pystyy ohjaamaan apua tarvitsevan nuoren häntä parhaiten palvelevan palvelun pariin. Tiloista löytyy myös aktiviteetteja pelikonsoleista pöytäjalkapalloon ja biljardinpelaukseen. (Nuorten Helsinki 2011, Paikkoja ja toimintaa 2017.)

### 3 NUORISOTYÖN AMMATILLINEN TOTEUTTAMINEN

Nuorisotyön tehtävänä on mahdollistaa nuorille mielekästä vapaa-aikaa. Nuorisotyötä ja nuorisotoimintaa järjestävät kunnat, järjestöt ja seurakunnat. Suomalaisella nuorisotyöllä on pitkät perinteet. Varhaisimpia toimijoita olivat 1800-luvun lopulla kristilliset nuorisojärjestöt. Muita nuorisotyön pioneereja olivat muun muassa raittiusliikkeet ja partiojärjestö, joka tuli Suomeen 1910. (Järvi 2017, 12, Soanjärvi 2011, 26.)

Nuorisotyössä on tärkeää, että nuori itse valitsee käyttämänsä palvelut. Tarkoituksena on rakentaa nuorille vertaisryhmiä ja yhteisöjä, joissa on toimintaa nuorten omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Nuorisotyö on tutkimusten mukaan arvostettua ja kunnat panostavat siihen. Toimintaan osallistuu vuosittain noin miljoona nuorta. (Suomen Nuorisoyhteistyö-Allianssi 2017.)



Varhaiskasvatuksen, koulun tai esimerkiksi harrastustoiminnan työntekijät ovat lapsen ja nuoren elämässä merkittäviä aikuisia, joihin usein muodostuu läheinen suhde. Jokainen lasten ja nuorten kanssa työskentelevä ammattilainen voi omalla toiminnallaan joko edistää tai estää lapsen turvallisuuden ja hyväksytyksi tulemisen tunnetta. Työntekijän on tärkeä olla tietoinen omista asenteistaan ja omasta tavastaan kohdata lapsi ja nuori työssään. Tärkeää on pohtia, miten itse toimii haastavia tunteita herättävissä tilanteissa lasten ja nuorten kanssa. Näihin kaikkiin asioihin vaikuttaa työntekijän oma elämänhistoria. Turvallinen ja kannustava ammattikasvattaja pystyy tunnistamaan erilaiset tunnetilat ja niiden vaihtelut itsessään, omassa mielessään ja kehossaan. Kaikki tunteet kuuluvat työhön ja ne voi hyväksyä sellaisinaan. Kaikki tunteet eivät kuitenkaan siirry tekoihin ja toimintaan sellaisinaan. Kannustavalla ammattikasvattajalla on vahva reflektiivinen kyky säädellä omia tunteitaan, vireystilaansa ja toimintaansa. Vaihtelevissa ja kuormittavissa arjen tilanteissa ammattikasvattajalta vaaditaan erilaisia keinoja rauhoittaa mielensä ja kehonsa. Tämä edistää työssä jaksamista ja palautumista. (Keisala 2016, 33.)

Salo (2013) on tutkinut ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään, mitä ammatilliselta nuorisotyöltä odotetaan. Työssään hän painottaa, että nuorisotyöntekijöiltä vaaditaan tänä päivänä laajaa osaamista ja työnkuvat ovat muuttuneet ja monipuolistuneet vuosikymmenten aikana. Oman tarpeellisuuden osoittaminen ja näkyvyyden lisääminen ovat hänen mukaansa nuorisopalveluille lähitulevaisuudessa entistä tärkeämpiä tehtäviä. Hänen mielestään kunnallisen nuorisotyön keulakuvana on nuorisotyön ammattilainen, joka pystyy näkemään laajasti tekemänsä työn tarpeen ja hyödyn nuorille. Päämääränä hänen mukaansa tulee olla nuoren hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistäminen monia eri menetelmiä ja keinoja käyttäen. (Salo 2013 s.1-3, 16.)

#### 4 NUORISOTYÖN AMMATILLISET HAASTEET

Nuorisotyön tehtäviin kuuluu nuoruusikäisen kohtaaminen, ammatillinen vuorovaikutus ja nuorisotyöntekijän ammatti-identiteetin muodostuminen. Nuoruus-

ikäisen kohtaaminen ei ole ongelmaton ja nuorisotyöntekijä joutuu useasti monien hankalien tilanteiden selvittelijäksi. Nuorten kanssa toimivien aikuisten on tärkeää tarkastella nuoruusikäisten käyttäytymistä suhteessa nuoruuden kehitystehtäviin. (Soanjärvi 2011, 26.)

#### 4.1 Nuoruus kehitysvaiheena

Nuoruus on siirtymävaihe lapsuudesta aikuisuuteen. Ihminen kasvaa fyysisesti aikuiseksi, oppii keskeiset yhteiskunnassa tarvittavat taidot, itsenäistyy lapsuudenperheestä, etsii ja valitsee aikuisuuden rooleja sekä muodostaa käsitystä itsestään. Nuoruusiän kehitystä määräävät ainakin seuraavat neljä kokonaisuutta: fysiologiset muutokset ja kypsyminen, ajattelutaitojen kehitys, sosiaalisen kentän laajentuminen ja sosiaalkulttuurisen ympäristön muutokset. (Soanjärvi 2011, 26.)

Nuoren kehittymisen kulmakivi on yksilöityminen, jolloin saavutetaan riittävä riippumattomuus. Nuoresta tulee oman kehonsa ja mielensä haltija. Nuoruudessaan ihminen löytää omat arvonsa, harrastuksensa ja tapansa elää. Saadessaan ratkaisuilleen toisten hyväksynnän, nuori voi kokea itsensä hyväksytyksi sellaisena kuin on. Onnistunut kehitys antaa valmiudet rakastaa ja ottaa vastuu itsestä ja myös läheisistä ihmisistä. (Kinnunen 2011, 25–26.)

Nuoruuden kehitystehtäviin kuuluu identiteetin muodostuminen ja roolihajautus. Vaihetta voidaan kutsua myös identiteettikriisiksi. Onnistuneiden kehitystehtävien kautta nuori tunnistaa itsensä ja kokee olevansa oma itsensä. Jos nuori ei koe olevansa missään asiassa hyvä, eikä hän pääse liittymään sosiaalisiin ryhmiin, hänelle kehittyy alemmuuden tunteita ja syrjäanvetäytymistä. (Toivio & Nordling 2013, 28, 29, 101.)

Kehityskriiseissä olisi osattava erottaa normaaliin kehitykseen kuuluvat ohimenevät kehitykselliset haasteet sekä psyykkinen oireilu. Näiden erottaminen voi olla hankalaa, koska kehitys etenee yksilöllisesti. (Hietala ym. 2010, 58, 59.) Psykososiaalisista kriiseistä selviytyminen vahvistaa ja voimistaa nuorta antaen valmiuksia tulevaa elämää varten. Parhaimmillaan hänelle kehittyy perusvoimaksi pystyvyyden tunne. (Kinnunen 2011, 22–26.)

Nuoruuden ikävuosina vanhempien asettamat rajat tuovat turvallisuutta nuorelle, vaikka arjessa nuori kapinoi niitä vastaan. Pettymysten opettelu ja uusien kaverisuhteiden muodostus murrosiässä on helpompaa, kun nuoren kiintymyssuhde varhaislapsuudessa on ollut turvallinen. (Santalahti & Lehtonen 2016, 19.)

Nuoruuteen kuuluu olennaisena osana kypsymättömyys. Kehitystä ei voi nopeuttaa tai hidastaa, ettei samalla vahingoita nuorta. Keskeneräisyydessään nuoret tekevät virheitä. Siitä huolimatta sopimatonta käyttäytymistä ei voi hyväksyä. Nuorta on autettava suoriutumaan kehitystehtävistään ja ohjattava häntä kohti aikuisuutta. (Savolainen 2010, 8.)

#### 4.2 Ammatillinen vuorovaikutus nuoruusikäisen kanssa

Hyvä vuorovaikutus koostuu nuoruusikäisen kuuntelemisesta, hänessä olevien voimavarojen tukemisesta, hänen auttamisesta ratkomaan ajankohtaisia ongelmia sekä hänen voimauttamisestaan. Ammatillisuuden löytymistä vuorovaikutuksessa helpottaa kanssakäymistä tukevien ja sitä estävien elementtien omakohtainen tutkiminen. Ammatillinen vuorovaikutus voi olla asioiden eteenpäin viemistä, tiedon hankkimista ja jakamista. Se voi sisältää tiedottamista, neuvomista ja opettamista. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa on tilaa myös hiljaisuudelle, erilaisille tunteille ja ajatuksille. (Vilén ym. 2002.)

Annala (2015) on tutkinut pro-gradussaan nuorisotyöntekijöiden ja nuorten välistä vuorovaikutusta. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvata sitä, millaista on nuorisotyöntekijän ja nuorten vuorovaikutus sekä minkälaisia vuorovaikutustaitoja ja -rooleja nuorisotyöntekijällä voidaan päätellä olevan. Tutkimustulosten perusteella todettiin, että keskeisintä nuorisotyöntekijän ja nuorten vuorovaikutuksessa oli yhdessäolo. Ohjaaja istuskelee ja puuhastelee nuorten kanssa, keskustelee heidän kanssaan, kuuntelee, vitsailee ja vaalii yhteistä huumoria sekä valvoo ja pitää huolta nuorista. Tutkimustuloksista tuli esille se, että nuorisotyöntekijän ja nuorten vuorovaikutus muodostui pääosin jutustelusta, kommentoinnista, tiedustelusta, informoinnista, tarkkailusta ja kehottamisesta. Vuorovaikutustaidoista keskeisimpiä taitoja olivat kysymysten esittäminen, itsestä kertominen,

selittäminen, huumori, kuuntelu, vaikuttaminen sekä neuvottelu-, non-verbaalit- ja sosiaaliset taidot. Ohjaajan työn kannalta oleellisimpia vuorovaikutusrooleja olivat keskustelijan, kommentoijan, tiedustelijan, informoijan, tarkkailijan, kyselijän, kuuntelijan, ohjeistajan, neuvojan, kontrolloijan ja kehottajan roolit. Kaikkia yhdistäviksi vuorovaikutusrooleiksi nousivat tukijan ja huolenpitäjän/välittäjän roolit. (Annala 2015, 43.)

Annalan (2015) mukaan yksi nuorisotyöntekijöiden ja nuorten vuorovaikutukseen liittyvä haaste oli nopeasti muuttuva vuorovaikutus. Vuorovaikutus saattoi muuttua hyvinkin nopeasti jutustelusta puuttuvaan toimintaan, jolloin vuorovaikutustavoitteet sekä niihin liittyvät toimintatavat mukautuivat vuorovaikutuksen kannalta tarkoituksenmukaisiksi. Nuorisotyöntekijöille oman haasteensa toi se, ettei vuorovaikutukselle ollut tarkkoja sääntöjä. Ratkaisut olivat siis aina tilannekohtaisia. Vuorovaikutuksen haaste oli myös nuorten tasapuolinen huomioiminen. Nuorisotyöntekijöiden oli huomioitava, kuultava ja nähtävä jokaista nuorta yksilöllisesti. Joidenkin nuorten kanssa oli enemmän vuorovaikutusta kuin toisten, tämä saattoi liittyä nuorten persoonallisuuteen sekä rajojen ja yksityisyyden kunnioittamiseen. Nuori saattoi olla haluton keskustelemaan nuorisotyöntekijän kanssa. Kyse ei aina ollut halun puutteesta vaan nuori saattoi olla arka ja jännittää kohtaamisia. Toiminnan hienosyisyys toi omat haasteensa vuorovaikutukseen. Hienosyisyydellä hän tarkoittaa nuorisotyöntekijän pohdintaa siitä, mitä kannatti sanoa tai tehdä ja millaiset seuraukset sanoilla tai toiminnalla oli. Nuorisotyöntekijän vuorovaikutuksen yhtenä haasteena oli myönteinen ja ennakkoluuloton asenne jokaista nuorta kohtaan. Nuorisotyöntekijän ja nuorten vuorovaikutuksessa merkittäviä taitoja olivat erilaiset non-verbaaliset taidot, kuten katsekontakti, ilmeet, eleet ja äänenkäyttö. (Annala 2015, 37-39.)

Rasilainen (2010) on selvittänyt ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään nuorisotyöntekijöiden tarvitsemia ammatillisia vuorovaikutustaitoja. Hän haastatteli kymmentä nuorisotyöntekijää. Hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen ehdottomat edellytykset olivat: ”vuorovaikutusvastuu, hyvä tahto, välittäminen, ihmisen kunnioitus, oikein kuuleminen, ymmärtäminen, vastuu omista ajatuksista, tunteista, teoista sekä tärkeiden asioiden sanominen ja rehellisyys.” Haastateltavat kokivat olevansa vuorovaikutusvastuussa, tunnistivat käsitteen hyvästä tahdosta ja olivat sitä mieltä, että se toteutuu omassa työssä. He totesivat, että ihmisen kunnioitus on luontaista ammattilaiselle. Nuorisotyöntekijän oli oltava

itse kunnioituksen arvoinen. Kuuleminen ja ymmärtäminen olivat vuorovaikutuksessa tärkeitä tekijöitä. Haasteelliseksi sen teki omat ennakkoluulot ja nuorten voimakkaat tunteenpurkaukset. Tutkimuksessa todettiin tunteiden vaikuttavan työskentelyyn. Haastateltavat kertoivat tarkastelevansa omia tunteitaan. Nuorisotyöntekijät kokivat, että he pystyivät sanomaan ääneen vaikeitakin asioita. Tällainen rehellisyys katsottiin liittyvän työntekijän arvomaailmaan. Vuorovaikutustaitojen osaamisen todettiin olevan nuorisotyön laadun ja kehityksen perusta. Tutkimuksessa pohdittiin, millaisia vuorovaikutustaitoja nuorisotyöntekijät tulevat tarvitsemaan tulevaisuudessa, koska verkkoperustainen ja erilaisissa sosiaalisissa medioissa tehtävä nuorisotyö tulee koko ajan lisääntymään. (Rasilainen 2010, 22-26.)

Henrikssonin (2016, 21) raportissa käsitellään sitä, miten yhteiskunnan digitalisoituminen ja erityisesti sosiaalinen media ovat muuttaneet nuorten vuorovaikutuksen kenttää. Vuorovaikutteisella medialla ja informaatioteknologialla on merkittävä rooli nuorten vapaa-ajan viettotapoihin ja jopa vapaa-ajan käsitteeseen. Sosiaalisessa mediassa tapahtuva vuorovaikutus on nykyisin merkittävä tekijä ryhmien muodostumisessa, aikuistumisessa ja itsenäistymisessä.

Sosiaalinen media ei ole riippuvainen ajasta ja paikasta ja se on nuorille tila, jonne aikuisten valvonta ja kontrolli eivät ulotu. Sosiaaliset tilat ovat diginatiivien sukupolvelle kaiken aikaa läsnä ja vapaa-ajan sekä opiskelun väliset rajat menettävät merkitystään. Sosiaalinen media sisältää myös valvomattomuuteen liittyviä riskejä. Ilmiöt liittyvät juhlintaan, ilkivaltaan, päihteiden käyttöön ja väkivaltaan. Digitaaliset ulottuvuudet eivät kuitenkaan korvaa nuorten tarvetta henkilökohtaiseen kanssakäymiseen. (Henriksson 2016, 22.)

### 4.3 Nuorisotyöntekijän ammatti-identiteetti ja ammatillisuus

Ammatillinen identiteetti muodostuu yksilölle hänen tunnistaessaan olevansa jotain erityistä, joka kuuluu johonkin ja on toisille jotakin. Ammatti-identiteetti alkaa kehittymään kouluaikana ja jatkuu työelämässä. Ammatilliseen identiteettiin sisältyy työtä koskevat arvot ja eettiset ulottuvuudet sekä tavoitteet ja uskomukset. (Soanjärvi 2011, 26.)

Ammatillinen kasvu ja ammatti-identiteetin kehitys kestävät koko ihmisen työuran ajan. Työkokemuksesta ja koulutuksesta huolimatta ei kukaan nuorisotyöntekijä ole täysin oppinut. Kehittyäkseen ammatillisesti nuorisotyöntekijän täytyy olla valmis koko ajan oppimaan uutta. Nuorisotyössä nuoret kasvavat ohjaajien rinnalla ja ohjaajat nuorten rinnalla. (Rasilainen 2010,18, Salo 2013, 8-9.)

Ammatti-identiteetin rakentumiseen kuuluu oman alan arvojen ja periaatteiden sisäistäminen. Nuorisotyössä on omat eettiset ohjeensa. Ohjeet kertovat työn tarkoituksesta ja ovat ähtökohtana oikean ja väärän pohdinnalle antaen samalla työvälineet nuorisotyön kehittämiseen. Ammatieettinen ohjeistus viestii siitä, miksi nuorisotyö on olennaista ja merkityksellistä. Humanistinen ihmiskäsitys on perustana koko nuorisotyön toimintamallissa. Keskeisimmät arvot ovat siinä inhimillisyys, yhteisöllisyys, sosiaalisuus ja kaikki ihmisten yhteistoiminnalle välttämättömät ulottuvuudet. (Rauas 2014.)

Nuorisotyöntekijä tekee yhteistyötä työyhteisössään sekä erilaisissa verkostoissa. Ammatilliseen vuorovaikutukseen liittyy tiimihenki, jolloin tiimityötä tehdään sekä positiivisissa tilanteissa että hankalissa ja vaarallisissakin tilanteissa. Ihmisen on todettu ymmärtävän toista ihmistä empatianeuroneitten, eli peilisolujen avulla. Peilisolut tunnistavat toisen ihmisen verbaalia ja non-verbaalia viestiä. Ne mahdollistavat samaistumisen toisen ihmisen tunnetilaan. Empatiakyky on ihmissuhdetyötä tekevän työväline, mutta se voi myös uuvuttaa ja sairastuttaa. Terve työyhteisö edistää työntekijän jaksamista ja ehkäisee uupumista. (Keisala 2016, 35.)

Terveessä työyhteisössä keskustellaan avoimesti ja otetaan vastuuta omasta toimintatavasta. Kannustavassa työyhteisössä kiinnitetään huomiota myönteis-

siin asioihin. Vuorovaikutus on lämmintä, kunnioittavaa ja empaattista. Työyhteisössä osataan suhtautua leikillisesti itseen sekä toiseen ja mahdollistetaan näin luovuus, ilo ja uuden oppiminen. Kannustavassa työyhteisössä annetaan tunnustusta toiselle ja arvostetaan jokaisen työpanosta. Kannustavassa työyhteisössä siedetään erilaisuutta, tunnustetaan toisten osaaminen, arvostetaan jokaisen työpanosta, annetaan ja vastaanotetaan palautetta, ilmaistaan näkemyksiä vapaasti ja nauretaan usein. Mikäli työyhteisön vuorovaikutuksessa on ongelmia, on niiden ratkaiseminen kaikkien yhteinen tehtävä. (Keisala 2016, 35.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja menetelmä

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on kuvailla, millaisia kokemuksia nuorisotyöntekijöillä on nuorten kanssa toimimisesta. Tavoitteena on tuottaa tietoa nuorisotyöntekijöiden arjesta, siihen liittyvistä vuorovaikutuksen haasteista, hyvistä käytännöistä sekä kehittämistarpeista.

Kehittämistyössäni käytetty menetelmä oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Minun pyrkimykseni oli löytää nuorisotyötä tekevien ammattilaisten käsityksiä ammatillisesta vuorovaikutuksesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Nuorisotyön ammatillisesta vuorovaikutuksesta on kirjallisuutta ja tutkimuksia jo olemassa, mutta halusin saada siihen käytännönläheistä ja uutta näkökulmaa. (Metsämuuronen 2008.)

### 5.2 Aineiston keruu

Kvalitatiivisia metodeja aineiston hankintaan ovat mm. ryhmä- ja teemahaastattelut, osallistuva havainnointi ja erilaisten dokumenttien ja tekstien analyysit. Näistä valitsin teemahaastattelun. Kehittämistehtävässäni haastateltava kohde-

joukko oli tarkkaan määritelty ja se oli kooltaan pieni. (Hirsjärvi ym. 2009, 161–164.)

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Kehittämistyöni kysymyksestä muodostin kolme teemaa, joiden ohjaamina tein haastateltaville avoimia kysymyksiä aiheista. Teemat olivat haasteet, hyvät käytännöt sekä tarvittavat tiedot ja taidot. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48.) Teemat ja haastattelukysymykset on esitetty liitteessä 1.

Aineiston keräsin Kallahden nuorisotalolla. Haastattelin nuorisotyön asiantuntijoita. (vrt. Metsämuuronen 2008.) Valitsin haastateltavat satunnaisesti. Menin nuorisotalolle ja haastattelin työvuorossa olevan työntekijän. Haastattelut olivat vapaamuotoista keskustelua, mutta keskustelun aikana tein kaikille samat kysymykset.

Haastatteluja tein kuusi ja jokaiseen haastatteluun sain käyttää puoli tuntia työntekijän työaika, työn tilaajan toiveen mukaisesti. Ajan rajallisuudesta oli sekä haittaa, että hyötyä. Lyhyessä ajassa tuli käytyä läpi kaikki oleellinen, mutta kysymysten tarkentamiseen ja vastauksien täydentämiseen ei ollut riittävästi aikaa. Tämä on voinut vaikuttaa luotettavuuteen ja kysymysten ymmärtämiseen yksittäisen haastattelun kohdalla. Haastateltavien luvalla tallensin haastattelut puhelimen nauhurille, tallennetta analysoitavaksi tuli yhteensä kolme tuntia.

### 5.3 Aineiston analyysi

Kehittämistyöni analysointimenetelmänä käytin sisällönanalyysiä, joka on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä (Tuomi 2012, 91). Aineiston keruuta, sen käsittelyä ja analysointia ei voinut erottaa toisistaan. Analyysi ja aineiston keruu olivat päällekkäisiä vaiheita, koska haastatellessani keskustelin paljon haastateltavieni kanssa.

Haastattelut nauhoitin puhelimeen. Kuuntelin jokaisen haastattelun heti haastattelun jälkeen ja arvioin, olinko saanut kysymyksiini vastaukset. Litteroin eli aukikirjoitin haastattelut sanatarkasti. (Litteroitua tekstiä tuli 10 A 4 sivua. fontti koko oli 10 ja riviväli 1.5). Perehdyin aineistoon lukemalla aukikirjoitettua tekstiä. Tämän jälkeen kokosin kaikki vastaukset niitä kuvaavien teemojen alle. Kokoami-



sen jälkeen tarkastelin tekstejä virke kerrallaan ja perehdyin jälleen sisältöön. Valitsin analyysiin ne virkkeet, joissa oli vastattu teeman kysymykseen. Virkkeet toimivat pelkistettyinä ilmaisuina, jotka nimesin niitä kuvaavilla termeillä. Kokosin samaa tarkoittavat termit yhteen ja annoin termeille niitä kuvaavan yhteisen nimen. Lopuksi kokosin myös nämä samaa tarkoittavat termit yhteen. Analyysiä on esitetty liitteessä 2. Muodostuneet yläluokat olivat osin yhtenevät teemojen kanssa, kuten ammatillisen vuorovaikutuksen haasteet ja nuorisotyössä tarvittavat tiedot ja taidot, koska kysyin niitä suoraan. Uusia luokkia muodostui kaksi, jotka olivat nuorisotyötä ohjaavat eettiset arvot ja periaatteet sekä nuorisotyötä edistävät asenteet. Näistä tein erilliset luokat, koska ne olivat selkeästi haastatteluista poimittavissa ja olivat merkittävä osa aineistoa. (Kylmä 2007, 110.)

#### 5.4 Kehittämistyön eettiset lähtökohdat

Tavoitteena oli ottaa huomioon tutkimusetiikka koko prosessin ajan. Eettisesti tehty tutkimus on uskottava ja sen tulokset luotettavia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta). Ennen aineiston keruuta kävin keskusteluja työn tilaajan kanssa, sovin käytännöistä ja haastatteluihin käytettävästä ajasta. Kehittämistehtävälle hain luvan Helsingin nuorisosiainkeskukselta. Luvan saatuaani aloitin haastattelujen toteuttamisen.

Lähtökohtana tutkimuksen tekemiselle oli oltava kunnioitus ihmisarvoa kohtaan (Hirsjärvi ym. 2008, 25). Otin huomioon tutkittavien yksityisyyden kunnioittamisen koko tutkimusprosessin ajan. Tutkittaville ei saanut aiheuta minkäänlaista haittaa tutkimusta tehdessä. Kysyin osallistujia osallistumaan haastattelutilanteeseen tavalla, joka täytti eettiset kriteerit. Toin osallistujille selkeästi esille, mitä haastattelu piti sisällään ja mihin haastattelun sisältöjä käytetään, mitkä ovat kehittämistyön menetelmät ja tavoitteet. Olen pyrkinyt raportoimaan haastattelujen sisällöt niin, ettei henkilöä pysty tunnistamaan. En myöskään kerännyt heidän henkilötietojaan. Kehittämistyön valmistuttua tuhosin äänitteet ja litterointiaineiston. (Aineistohallinnan käsikirja 2009.) Aineistoa analysoidessani pyrin toteuttamaan tutkimuseettisiä periaatteita ja pitäytymään antamassa informaatioissa. Haastattelut eivät ole toistettavissa samankaltaisina, koska henki-

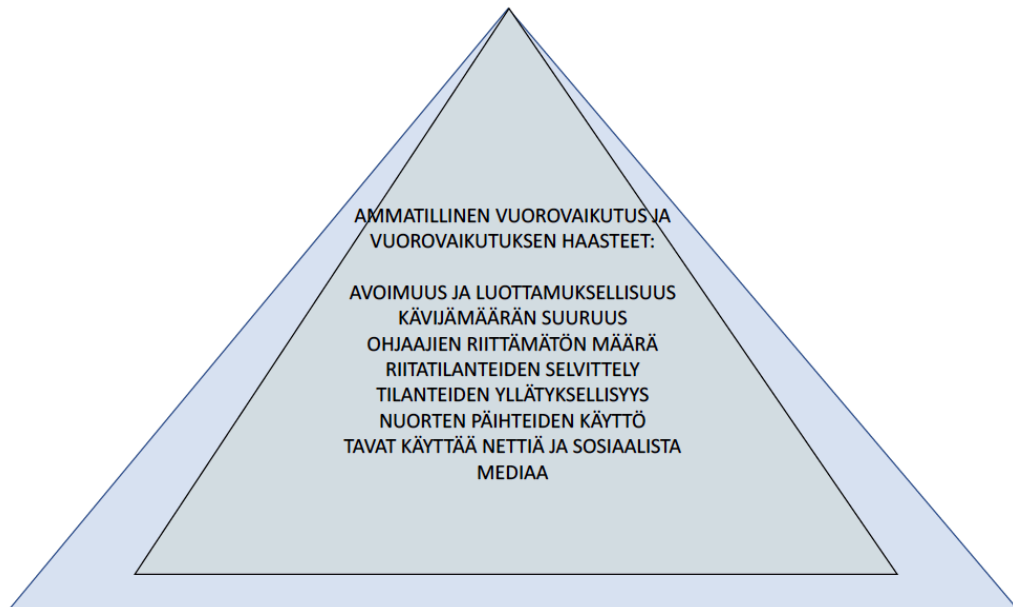
löitten välinen suhde voi olla vaikuttamassa vastauksiin. Laadullisessa tutkimuksessa tämä on yleistä ja hyväksyttävää.

## 6 TULOKSET

Aineistosta muodostui seuraavat luokat: ammatillisen vuorovaikutuksen haasteet, nuorisotyötä ohjaavat eettiset arvot ja periaatteet, nuorisotyötä edistävät asenteet, nuorisotyössä tarvittavat tiedot ja nuorisotyössä tarvittavat taidot. Seuraavaksi esittelen tulokset, joita havainnollistan suorilla lainauksilla ja visuaalisilla kuvioilla. (Kuviot 1-6)

## 6.1 Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteet nuorisotyössä

Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteina koettiin avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen nuoren kanssa, kävijämäärän koko, ohjaajien riittämätön määrä, riitatilanteiden selvittely, tilanteiden yllätyksellisyys, nuorten päihdekäyttö sekä tavat käyttää nettiä ja sosiaalista mediaa. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteet nuorisotyössä

Kaikki haastateltavat kokivat tärkeänä ammatillisen vuorovaikutuksen nuoren kanssa. Avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen koettiin haasteelliseksi. Nuorien koettiin tarvitsevat ohjaajia, joka ovat sinut itsensä kanssa, ovat avoimia ja ovat nuorten kanssa toimiessaan ilman rooleja. Haasteena omalle avoimuudelle ja roolittomuudelle koettiin se, että nuoret itse tarvitsivat rooleja ja käyttäytyivät eri tavalla, mitä ohjaajilta odottivat. Tätä kuvasi hyvin erään haastateltavan kommentti:

”Iso haaste on se, jos nuori voi avautua. Jos se voi olla itse ja puhuu sun kanssa. Jokainen nuori, joka tulee, se vetää omaa roolia ja omat haalarit mukaan, et ne haluaa, et tietää, kuka oikeesti on. Se työ, jota sä teet sä purkaat kaikki, että se voi oikeasti olla itsensä ja puhuu sun kanssa suoraan, mitä oikeasti ajattelee. Se on kova juttu.”

Useat haasteltavat mainitsivat, että asiakkaana olevia nuoria on erittäin paljon. Haasteellista oli suuren nuorisoryhmän hallinta ja kohtaaminen. Haastetta lisäsi se, että työntekijöitä koettiin olevan liian vähän ja ohjaajien oli osattava paljon erilaisia asioita. Henkilökohtaisen tuen tarve nuorilla oli suuri ja tuen antaminen vaikeutui suurien ryhmien kanssa työskennellessä. Eräs haastateltava kuvasi nuorten määrää seuraavasti:

”Meidän kävijämäärät on valtavia. Alta 60 ei oo varmaan minään päivänä ja sit se voi olla jotain 150 myös.”

Eräs haastateltava pohti ohjaajien ja nuorten määrän suhdetta seuraavalla tavalla:

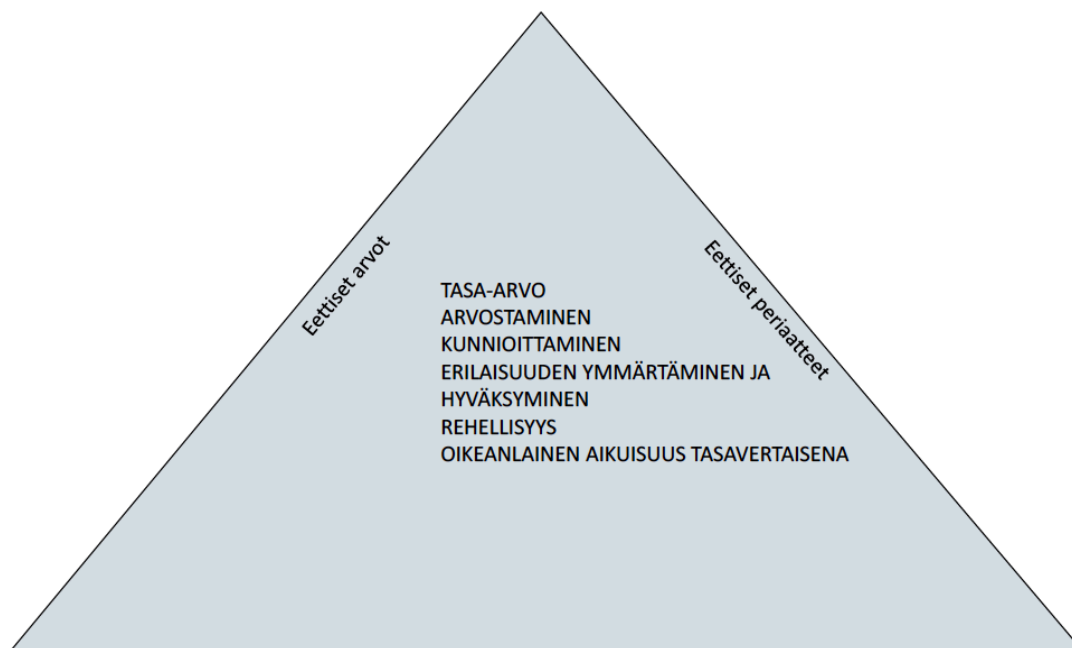
”Täällä on välillä paljon nuoria ja vähän ohjaajia. Se on vaikeaa, miten voit antaa hänelle henkilökohtaista apua. Kun on 60-100 nuorta ja siellä on yksi haasteellinen nuori, joka tarvitsisi paljon henkilökohtaista apua.”

Kaikki haastateltavat mainitsivat riitatilanteet ammatillisen vuorovaikutuksellisin haasteina. Riitatilanteiden selvittelyssä mukana olivat olleet kaikki haastateltavat. Auktoriteetin kunnioittamisessa oli ollut puutteita kantaväestöön kuuluvilla nuorilla, ei niinkään muista kulttuureista tulleilla nuorilla, jotka oli kasvatettu kunnioittamaan vanhempaa ihmistä. Tilanteet saattoivat olla yllätyksellisiä, eikä niitä voinut etukäteen suunnitella. Usea haasteltava toi esiin näkyvänä ongelmana nuorten olemisen päihdyttävän aineen vaikutuksen alaisena. Eräs haastateltava koki haasteena ja uhkana netin sekä sosiaalisen median, koska se oli näkymätön maailma, jota ohjaajat eivät voineet kontrolloida. Eräs haastateltava kuvasi tilannetta näin:

”Mitä ne ostaa sanotaan netistä. Tarkoitan huumeita tai mitä vaan. Se on se ongelma. Kaikki mitä ne pistää nettiin on vaarallista. Niillä on paljon tietoa ne osaa käyttää paremmin nettiä kuin omat vanhemmat. Niillä on kaksi elämää. Normaali elämä, mitä sä näet, oot tottunut ja se, mitä sä et voi kontrolloida. Ja semmonen, joka on piilotettuna netissä. Jota ne tekee. Siksi on tosi vaikeaa nyt kontrolloida nuoria ja rajata sillä tavalla, että sä voit tehdä tätä ja tätä.”

## 6.2 Nuorisotyötä ohjaavat eettiset arvot ja periaatteet

Haastatteluissa tuli esille monia nuorisotyön arvoja ja periaatteita, kuten tasa-arvo, arvostaminen ja kunnioittaminen, erilaisuuden ymmärtäminen ja hyväksyminen, rehellisyys sekä oikeanlainen aikuisuus. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Nuorisotyötä ohjaavat eettiset arvot ja periaatteet

Haastateltavat mainitsivat, että nuoria oli kohdeltava tasa-arvoisesti ja oli osattava mennä heidän tasolleen. Pitää välttää liiallisena auktoriteettina olemista. Suoranaista ylhäältä tulevaa johtamista ei pidetty hyvänä keinona, vaan nuoria kohtaan tasa-arvoinen vaikuttaminen ”ruohonjuuri tasolla” koettiin hyvänä. Haastatteluissa korostuivat nuoren kohtaaminen ainutlaatuisena yksilönä arvostaen ja kunnioittaen hänen erilaisuuttaan. Yhtäkään nuorta ei kohdata samalla tavalla. Eräs haastateltava kiteytti asian seuraavasti:

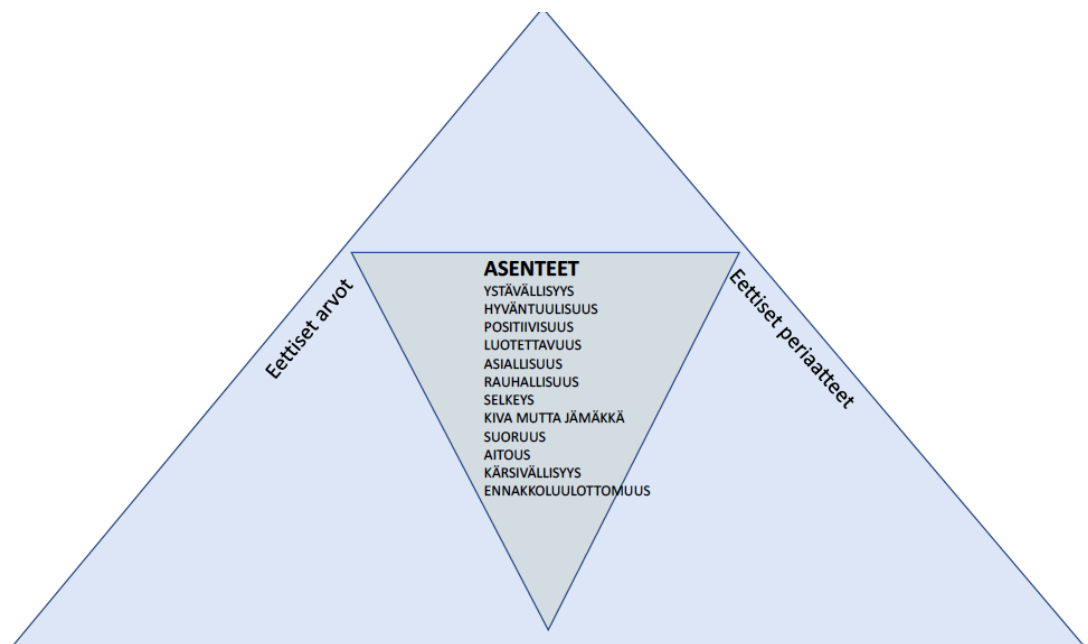
”Tää on kasvatuksen tukena toimimista kunnioituksella ja arvostuksella.”

Nuoren mielipidettä oli arvostettava. Haastateltavat kuvailivat asiaa siten, että aikuinen voi kokea joissain tilanteissa olevansa ehdottomasti oikeassa ja nuoren mielipiteellä ei silloin ole arvoa. Heidän mielestään oikeassa olemista piti välttää ja nuoren omaa mielipidettä oli arvostettava. Vallankäyttö koettiin nuorisotyössä vaaralliseksi. Vallankäyttö väärissä tilanteissa ja väärällä tavalla ei

tuottanut heidän mielestään rakentavaa tulosta. Haastateltavat nimesivät yhdeksi arvoksi oikeanlaisen aikuisuuden, johon kuului nuorten rehellinen ja suora kohtaaminen, ilman hienostelua ja kiertelyä.

### 6.3 Nuorisotyötä edistävät asenteet

Asenteissa korostuivat ystävällisyys, hyväntuulisuus, positiivisuus, luotettavuus, asiallisuus, rauhallisuus, selkeys, jämäkkyys, suoruus, aitous, kärsivällisyys ja ennakkoluulottomuus. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Nuorisotyötä edistävät asenteet

Haastateltavat mainitsivat, että nuoria kohtaan oli oltava ystävällinen, hyväntuulinen ja säilytettävä koko ajan positiivinen asenne. Positiivisen asenteen koettiin ratkaisevan monet ongelmatilanteet. Positiivisuus oli auttanut paljon tilanteiden selvittelyssä ja sen avulla oli ollut hyvä mennä eteenpäin. Nuoriin oli luotava luottamuksellinen suhde. Yksi haastateltavista mainitsi, että ennen kuin voi toimia nuorille auktoriteettina, oli nuorten luottamus ansaittava. Hän kuvasi asiaa seuraavasti:

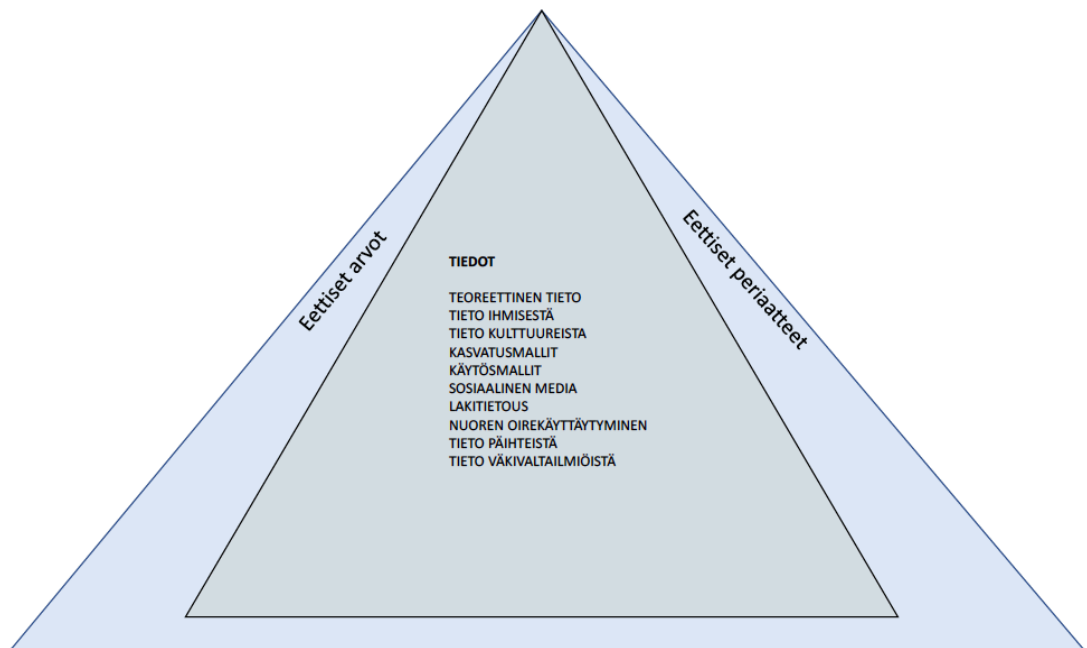
”Ennen kuin voit olla auktoriteettina sinun pitää saada niitten kunnioitus ja luottamus. Ei voi antaa kunnioitusta ja sulla ei oo luottamusta.

Pitää kunnioittaa niitä ja silloin ne voi kunnioittaa sua. He tajuavat että hän kunnioittaa meitä ja hän on luotettava”

Haastateltavat toivat esille, että ammatillisuus, aikuisuus ja rauhallisuus on säilytettävä myös yllätyksellisissä tilanteissa. Parhaimpaan tulokseen haasteellisissa tilanteissa pääsi olemalla rauhallinen, kärsivällinen, hyvin selkeä ja suora. Koettiin, että nuoret aistivat herkästi, onko ohjaaja aito, joten nuorille tuli puhua totuuden mukaisesti. Ennakkoluulottomuus mainittiin ohjaajan ammattitaitona.

### 6.3 Nuorisotyössä tarvittavat tiedot

Tarvittavina tietoina mainittiin teoreettinen tieto, tieto ihmisestä, vuorovaikutuksesta, kulttuureista, kasvatusmalleista, käytösmalleista, sosiaalisesta mediasta, laeista, nuoren oirekäyttäytymisestä, päihteistä ja väkivaltailmiöistä. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Nuorisotyössä tarvittavat tiedot

Nuorisotyöhön tarvittavana tietona pidettiin koulussa opittavaa teoreettista tietoa. Koettiin, että koulusta sai kaiken tarvittavan tietopohjan ohjaajana toimimisen aloittamiseen. Lisätieto ja opiskelu koettiin tarpeellisenä sekä mainittiin humanistisen työn tekemisen kasvattavan tietoperustaa.

Lakitieto mainittiin yhtenä oleellisena nuorisotyön perustana. Kaikki, mitä nuorisotyössä tehdään, tuli olla lainmukaista toimintaa. Tähän tarvittiin tietoa Suomen perustuslaista, nuorisolaista ja lastensuojelulaista.

Työskentely monikulttuurisessa maailmassa ja työyhteisöissä edellytti tietoa eri kulttuureista. Tietopohjaa haastateltavien mukaan piti olla myös kasvatus- ja käyttäytymismalleista. Tiedon koettiin auttavan vaativassa monikulttuurisessa kasvatustyössä. Työssä, jossa pyrittiin tukemaan nuoren kehitystä ja kasvua, tarvittiin myös tietoa yksilöstä, jonka kanssa ollaan tekemisissä. Nuorisotyöntekijän oli oltava kiinnostunut ihmisestä. Yksi haastateltavista kuvasi asiaa seuraavasti:

”jos haluat kohdata ketä tahansa ihmistä, niin kyllä sun täytyy olla kiinnostunut ihmisestä ja on oltava itse avoin.”

Nuorison kanssa työskentely koettiin tuovan jo tietoa itsessään. Haastateltavat kertoivat, että ihmiset, asiat ja ilmiöt tulivat hyvinkin tutuiksi, mikäli itse työskenteli ja asui pidempiä aikoja samoilla alueilla. Yksi haastateltavista toi esille, että hän tunsi jo kaikki alueen nuoret ja myös heidän vanhemmat sisaruksensa. Ympäristö oli hänelle hyvin tuttu. Tällainen tieto omien kokemuksien kautta koettiin tukevan toimintaa.

Haastateltavat kokivat, että nuorisotyöntekijöillä oli nykypäivänä oltava hyvä ymmärrys sosiaalisesta mediasta ja kaikesta verkossa tapahtuvasta toiminnasta. Haastatteluissa tuotiin esille, että nuorisotiloissa näkyi vain murto-osa nuorten toiminnasta. Suurin osa asioista tapahtui internetin välityksellä, eikä nuorisotyöntekijällä voinut olla aina tietoa, mitä nuorille oli tapahtunut verkkoympäristöissä. Tietoa jaettiin nopealla vauhdilla, johon oli hyvin vaikea päästä käsiksi ja tai kontrolloida tapahtumia. Tilanteet voivat eskaloitua nopeasti netissä jaettavan tiedon avulla. Siellä jaettiin esim. epämiellyttäviä kuvia nuorista, myytiin huumeita ja kiusattiin. Ohjaajilla oli siis oltava mahdollisimman hyvä tieto verkossa toimimisesta.

Haastateltavat kertoivat, että osalla nuorista ilmeni oirekäyttäytymistä. Koettiinkin, että ohjaajalla oli oltava riittävä tieto nuoren erilaiseen oirekäyttäytymiseen, koska heidän oli osattava havainnoida nuorta ja tietää, miten toimia oireilevan



nuoren kanssa. Ohjaajan oli tiedostettava tekijöitä, jotka vaikuttivat nuoren oirekäyttäytymiseen. Yksi haastateltavista luonnehti aihetta näin:

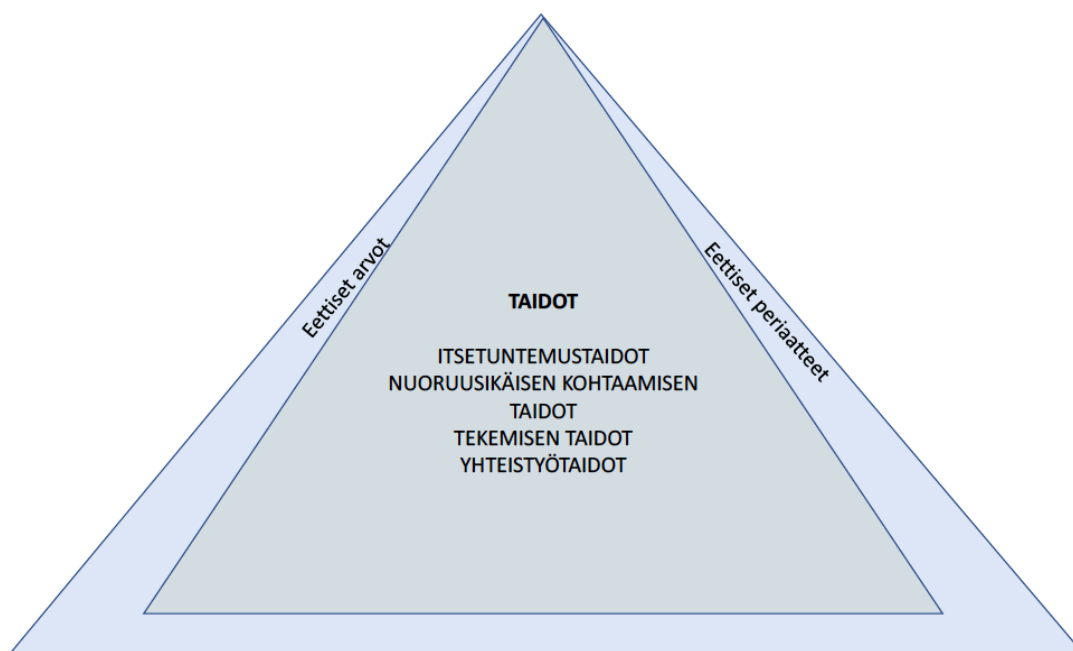
”Eihän kukaan nuori oo automaattisesti pahan tahtoinen. Sillä voi olla taustalla jo-tain kokemuksia, jotka vaikuttaa sen käyttäytymiseen. Pitää aina pyrkiä ajattelemaan asioita positiivisuuden kautta. Ei toi nuori hauku koko ajan vaan sen takia, että se on ärsyttävä tyyppi, vaan siellä on aina syvemmällä jotain”.

Haastatteluissa tuli myös esille nuorten lisääntyneet päihdeongelmat. Nuorten päihdekokeilujen havaittiin lisääntyneen myös huumeiden osalta. Ohjaajalla oli ol-tava hyvä ymmärrys päihteistä ja siitä, miten nuorta voi tarvittaessa ohjata päihteet-tömyyteen. Haastateltavat totesivat, ettei nuorta saa leimata näissä-kään tilanteissa, vaan nuori pitää kohdata edelleen ennakkoluulottomasti ja pyr-kiä nuorta tukevaan lopputulokseen ja että nuorisotyö edustaa raittiutta ja päih-teettömyyttä.

Haastateltavat olivat kohdanneet useita väkivaltatapauksia. Tietoa oli oltava väkivallan ilmiöistä ja miten toimia ilmiöiden kanssa. Väkivaltaisista tilanteista tuli nuorten parissa jatkuvasti ja välillä väkivallan kohteena oli myös ohjaajat. Tietoa oli oltava tilanteiden ratkaisemiseksi. Tilanteista oli yleensä päästy yli olemalla itse rauhallinen, jämäkkä, suora ja hallitsemalla kaikella tapaa hyvän tilanneta-jun ja käyttämällä pelisilmää.

#### 6.4 Nuorisotyössä tarvittavat taidot

Haastateltavat kuvasivat tarvittavia taitoja laajasti. Heidän kuvailemansa asiat on koottu seuraaviin luokkiin: itsetuntemustaidot, nuoruusikäisen kohtaamisen taidot, tekemisen taidot ja yhteistyötaidot. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Nuorisotyössä tarvittavat taidot

Haastatteluissa tuli esille, että ohjaajat pitivät tärkeänä itsetuntemustaitoja. Haastateltavien mielestä nuorisotyöntekijän tapaan tehdä työtä vaikutti olennaisesti oma persoona. Kaikki tekivät työtään omalla persoonallaan ja taidoillaan. Eräs haastateltava kiteytti asian seuraavasti:

”Tärkeintä on olla ihan vaan oma persoona ja aito nuoria kohtaan.”

Nuorisotyöntekijä viestii asenteistaan ja mielipiteistään koko olemuksellaan ja jokaisella on oltava taitoa viestiä nuorille oikealla tavalla. Vaikeissakin tilanteissa oli tärkeää osata hallita ilmeensä, eleensä ja koko kehonkielensä. Nuorille voi välittyä nopeasti väärä viesti koko toiminnasta, jos ei tunnistanut omaa non-verbaalista viestiään. Yksi haastateltavista kommentoi:

”Ei saa näyttää naamasta, että olet vihainen”.

Itsevarmuus koettiin tärkeäksi taidoksi. Oli oltava läsnä nuorten arjessa ja vaikeitakin tilanteita oli kestävä. Omat aggressiot oli käsiteltävä, eikä omaa turhautuneisuutta saanut purkaa nuoriin. Oli oltava koko ajan itse rauhallinen ja tietoinen omasta tasapainostaan.

Nuoruusikäisen kohtaamisentaidot korostuivat haastatteluissa. Haastateltavat mainitsivat, että nuorisotyöntekijän on oltava kiinnostunut ihmisestä ja ihmisten välisistä suhteista. Nuorisotyöntekijän tuli olla kiinnostunut nuoruusikäisestä ihmisestä ja olla ajan tasalla nuoren kiinnostuksen kohteista. Mainittiin, että nuorten kiinnostusten kohteet eivät ole samanlaisia. Toinen nuori oli urheilullinen ja kiinnostunut jalkapallosta ja toinen nuori koki enemmän omakseen lautapelit. Vapaa-ajan toimintaa järjestettiin nuorien kiinnostusten kohteiden mukaisesti ja tässä tuli esille nuorisotyön moninaisuus. Eräs haastateltava kuvasi seuraavasti nuoren osallistamisen huomioimista:

”Se mitä nuori itse ehdottaa niin sillä tavalla tehdään työ.”

Ohjaajan oli aidosti osoitettava kiinnostusta nuorta kohtaan. Erityistä huomiota piti kiinnittää varsinkin uusiin nuoriin. Nuoret kohdattiin ”ikään kuin tuntisit ne jo.” Nuorelle tehtiin heti selväksi, että hän todella oli tervetullut toimintaan ja täällä hänelle löytyy hyväksyntä ja yhteisö. Mainittiin, että nuorien nimien opettelu auttoi paljon kohtaamisessa. Nuoren nimen muistaminen jo toisella kohtaamiskerralla koettiin antavan luotettavan, vastaanottavaisen ja vakuuttavan kuvan ohjaajasta. Tässäkin tarvittiin hyvää ihmistuntemusta ja tilannetajua. Yksi haastateltavista toi hyvin esille, että nuorelle pitää antaa myös omaa tilaa. Hän mainitsi, että ”sen näkee nuoresta, haluaako hän etäisyyttä vai lähestyä itse.” Toisaalta muistutettiin, että kaikki eivät ole ulospäin suuntautuvia, eivätkä tunne oloaan miellyttäväksi, kun heitä lähestytään. Silloin oli annettava nuorelle tilaa ja aikaa. Oli mietittävä, miten tätä nuorta tulisi parhaiten lähestyä.

Nuorisokulttuuri koettiin koko ajan muuttuvana ilmiönä ja nuoren maailman muuttuvan ajan mukana. Ohjaajan työhön kuului ymmärtää näitä ilmiöitä. Nuoriolla oli oma tapansa puhua ja käsitellä asioita. Nuorten tämän hetkiseen maailmaan koettiin kuuluvan tietyt lainalaisuudet, joista aikuinen voi helposti ”pudota kärryiltä.” Tähän vaikutti paljon esim. verkossa tapahtuva viestintä. Eräs haastateltava sanoi tämän seuraavasti:

”Kun ymmärrät nuorisokulttuuria ja tiedät, miten heille puhutaan, he ottavat paremmin vastaan. Tätä kautta pystyt myös auttamaan heitä.”

Haastatteluissa tuli esille, kuinka tärkeää on tiedostaa rajat kaveruuden ja ohjaajana olemisen välillä. Ohjaajat olivat nuoria varten, mutta liian kaverillinen suhde nuoreen ei koettu olevan rakentavaa. Piti muistaa olevansa kaukaisemmassa, kunnioitetussa ohjaajan roolissa. Vaikka ohjaaja omasi auktoriteettia ja edellytti kunnioitusta, hän ei käyttänyt valtaansa väärin. Haastatteluissa tuli esille, ettei nuoria saa mennä liian lähelle. Tässä piti erottaa hiuksen hieno raja, eikä liian lähelle voinut mennä henkisesti, eikä fyysisesti.

”Vaikka nuori olisi kuinka ihana tai sosiaalinen, liian henkilökohtaiseen menevä lähestymistapa heti alkuun on tosi huono lähestymistapa.” muotoili yksi haastateltavista.

Kaikki haastateltavat korostivat sosiaalisten taitojen tärkeyttä. Mainittiin, että ”kaikkihan lähtee liikkeelle siitä, että kun nuori tulee nuorisotalolle, häntä moikaan.” Tervehtiminen ja kättely olivat ensimmäinen askel kontaktin luomiseksi. Itsensä esitteleminen oli hyvin tärkeää. Nuoren kohtaamisessa oli oltava valmis laittamaan itsensä likoon. Nuorelle näytettiin paikat ja esiteltiin talon toiminta ja säännöt. Nuorta informoitiin muutoksista, tapahtumista ja kaikesta, mitä nuoren oli hyvä tietää. Mainittiin, että nuori on hyvä muistaa nimeltä. Jos oma nimimuis-ti oli heikko, muistaminen tarvitsi lisää harjoittelua. Kaikkien nuorten nimet tuli tutuiksi, vaikka kävijämäärät olivatkin usein korkeita. Nuorille oltiin valmiita juttelemaan ja kehittelemään aina tekemistä.

Nuorten vapaa-ajan ohjaaminen edellyttää työntekijöiltä erilaisten asioiden konkreettisia tekemisen taitoja. Haastateltavat mainitsivat, että nuorisotyö on moniammatillista ja siinä hyödynnetään ohjaajien erilaista osaamista. Nuorten kiinnostusten kohteet olivat hyvin erilaisia, joten kaikkea osaamista ja kädentaitoja tarvittiin. Nuorten mielenkiinnon kohteiden tunnistaminen auttoi vapaa-ajan toimintojen suunnittelussa.

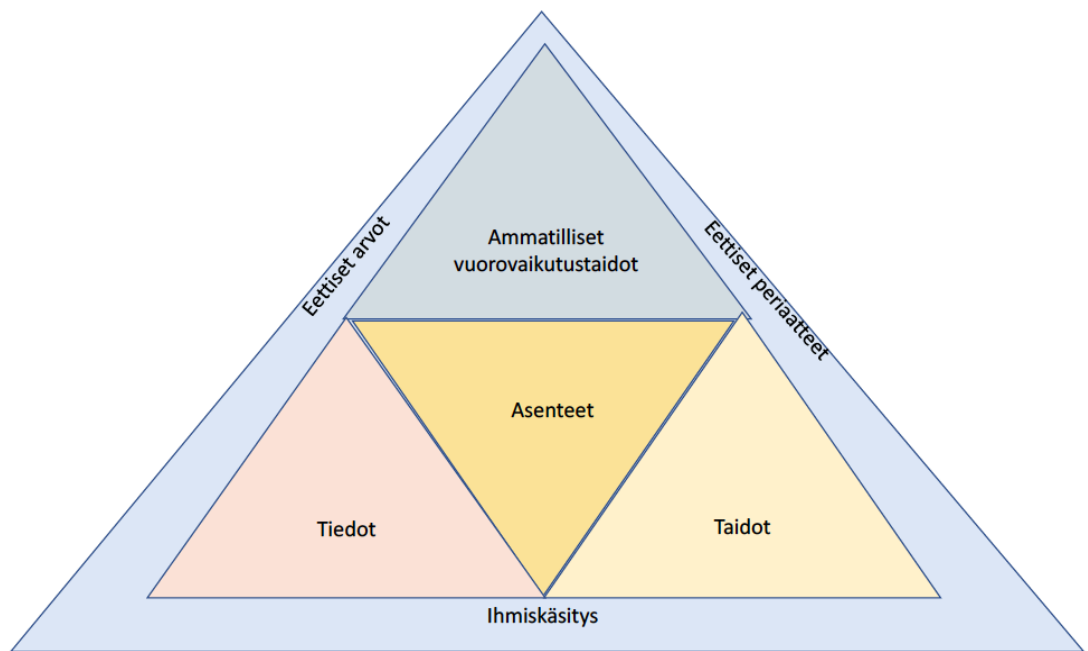
Nuorisotyöntekijän koettiin tarvitsevan erittäin hyvät yhteistyötaidot. Haastateltavat kertoivat, että nuorisotaloilla tehtiin tiivistä yhteistyötä vanhempien ja viranomaisten kanssa. Nuorisotyö oli monissa tilanteissa ikään kuin ”aallonmurta-jina ja toi yhteen eri tahoja.” Nuorisotyöntekijät voivat olla ensimmäisiä ammatti-

laisia, jotka kohtaavat eskaloituvat ilmiöt ja tilanteet. Tietoa jaettiin muun muassa poliisin, lastensuojelun, koulujen ja vanhempien kanssa. Nuorille koettiin saatavan apua ja tukea parhaiten, kun eri tahot olivat tiiviisti tekemisissä toistensa kanssa. Nuorisotyön rikkautena koettiin erilaiset nuoret ja erilaiset ohjaajat. Haastateltavat kertoivat, että oli hyvä miettiä, kuka ohjaajista oli sopivin kohtaamaan tietyn nuoren eri tilanteissa. Tietyt ohjaajat voivat olla sopivampia ja läheisimmissä väleissä tietyn nuoren tai nuorisoryhmän kanssa. Työryhmässä oli hyvä jakaa tietoa ja miettiä yhdessä, minkälainen työnjako tilanteissa oli kohdallaan.

Parityöskentely koettiin tärkeänä. Konfliktitilanteisiin ei ollut hyvä mennä yksin. Välillä yksintyöskentelyä ei voi välttää ja tapahtumien kulku voi olla hektistä. Lähtökohtaisesti koettiin, että aina oli hyvä olla kollega mukana selvittelemässä tilanteita. Kaikesta tapahtuneesta oli jaettava tietoa kollegojen kanssa. Tiedonkulku ja jatkuvuuden turvaaminen oli otettava huomioon, jotta kaikki pystyisivät ennakoimaan tapahtumia ja arvioimaan riskejä. Säännöllisesti pidettävät tiimipalaverit auttoivat työntekijöitä pysymään tapahtumien yläpuolella ja tietoisina kaikesta huomioonotettavasta. Nuorisotalolla työskentelyn koettiin olevan ennen kaikkea tiimityötä ja toivottiin, että ”kaikki puhaltavat yhteen hiileen.”

## 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön mielenkiinnon kohde oli nuorisotyön ammatillinen vuorovaikutus. Tulosten analyysissa pelkistetyistä ilmauksista muodostui selkeästi kuusi luokkaa. Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteita kuvatessa taustalle muodostuivat nuorisotyön eettiset arvot ja periaatteet ja niiden ohjaamana arjen toimintaan liittyvät tiedot, taidot ja asenteet. Ihmiskäsitys kuvastui haastateltavien puheen sisällöistä. Sitä voi kuvata tasasivuisen kolmion kannaksi, jonka varaan kaikki muu rakentuu. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Tulosten yhteenveto

Haastateltavat kokivat onnistuneen vuorovaikutuksen haasteena suuren kävijämäärän suhteessa työntekijöiden määrään. Pienryhmiä ohjattaessa ammatillinen vuorovaikutus on todennäköisesti mutkattomampaa kuin toimiessa suurryhmien kanssa. Pienryhmissäkin voi tulla ennakoimattomia tilanteita ja niiden selvittely edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja. Jokainen nuori tarvitsee henkilökohtaista ja avointa kohtaamista. Muuttuvissa tilanteissa nuori tarvitsee jämäkkää aikuista. Nuorten suuret kävijämäärät ja niukkeneva taloustilanne ovat huolestuttavaa. Nuorisotyö on harvoin valtion rahoituksen ensimmäisiä prioriteetteja ja ennaltaehkäisevästä nuorisotyöstä voi helposti leikata resursseja, vaikka lisäresursoinnin tarve on ilmeinen. Nuorisotyö on hyvin inhimillistä työtä ja kasvava sukupolvi muodostaa yhteiskunnan tärkeän osan. Leikkaukset saattavat näytettyä syrjäytymisenä ja nuorison pahoinvointina.

Järven (2017, 26) mukaan henkilöstön määrän arvioidaan pysyvän samana seuraavien viiden vuoden ajan muun muassa taloudellisten resurssien vuoksi. Tällä hetkellä ei ole mahdollisuuksia palkata lisää henkilöstöä. Lisää työntekijäresursseja saadaan opiskelijoista, kuntoutettavista tai muilla tukimuodoilla palkatuista työntekijöistä. Lisäksi hankerahoituksella voidaan lisätä resursseja hetkellisesti.

Omassa kehittämistyössäni jokainen haastateltava kertoi työtään ohjaavista arvoista. Tasa-arvoisuuden merkitys korostui vastauksissa. Nuoren kohtaamisessa mainittiin tuloksellisena toimintana tasapuolinen, kunnioittava, oikeudenmukainen ja nuorten erilaisuutta sekä ainutlaatuisuutta huomioiva kohtaaminen. Oli osattava tunnistaa nuoren yksilöllisyys ja erilaiset tarpeet. Nuorisotyöntekijän tuli olla kannustava ja läsnä oleva. Nuorisotyössä onkin jo omat eettiset ohjeensa ja haastateltavat toivat nämä hyvin esille. Nuorisotyön eettiset ohjeet ilmaisevat asennetta, vastuullisuutta ja suhtautumistapaa työhön. Ohjeet kertovat työn tarkoituksesta ja antavat lähtökohdan oikean ja väärän pohdinnalle antaen samalla työvälineet nuorisotyön kehittämiseen. Eettisiä ohjeita on hyvä käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä ongelmatilanteiden selvittelyissä. (Rauas 2014.)

Tarkasteltaessa tarvittavia tietoja, osa haastateltavista arvosti koulutuksessa saatua teoreettista tietoa, mutta osa luotti intuitioon ja katsoi parhaimmaksi olla tilanteissa vailla suurempaa ennakkotietoa. Omaa kokemuksellista tietoa arvoستettiin ja työskentely nuorison kanssa toi paljon työssä tarvittavaa lisätietoa. Nuorisotyön artikkeleissa ja tutkielmissa pohditaan usein nuorisotyön professiota. Nuorisotyön tietoperusta muodostuu usean tieteenalan teorioista ja omaa tietopohjaa voi olla vaikea tunnistaa. Tieto ihmisestä, varsinkin nuoruusikäisestä, korostui haastatteluissa. Lakitieto koettiin ensisijaiseksi perustiedoksi. Lisähaasteita tarvittavaan tietoperustaan toi monikulttuurinen yhteiskunta ja kulttuurien tuntemus. (Vrt. Soanjärvi 2011.)

Sosiaalisen median ymmärrys koettiin tämän aikakauden erityiseksi haasteeksi ja verkossa tapahtuvat nuorisoilmiöt olivat vielä osin tuntemattomia. Verkossa tapahtuva viestintä voi olla rakentavaa, mutta se voi olla myös tuhoavaa, kuten päihteiden myyminen ja kiusaaminen. (Vrt. Henriksson 2016, 2-22.)

Henriksson on todennut, että vapaa-ajasta on tullut joustava, muuntuva käsite, joka saa vaihtelevia merkityksiä erilaisissa nuorten ryhmissä. Positiivisen ulottuvuuden ohella sosiaalisella medially on myös negatiivinen ulottuvuus, koska se sisältää valvomattomuuteen liittyviä riskejä. Ilmiöt liittyvät juhlintaan, ilkivaltaan, päihteiden käyttöön ja väkivaltaan. (Henriksson 2016, 22.)

Nuorisotyöntekijän työ on lähinnä terveyttä edistävää, ennaltaehkäisevää ja nuorten vapaa-ajalla tapahtuvaa työtä. Nuorisotyöntekijä ei hoida, eikä hän ole terapeutti, tästä huolimatta tietoa koettiin tarvittavan nuoren oirekäyttäytymisestä. Nuorten päihteiden käyttö, aggressiivinen ja väkivaltainen käytös ovat lisääntyneet ja näiden tilanteiden selvittely on entistäkin vaativampaa.

Lastenpsykiatri, Väestöliiton asiantuntijalääkäri ja Vanhemmuuskeskuksen johtaja, Raisa Cacciatore on perehtynyt haasteellisiin vuorovaikutustilanteisiin lasten ja nuorten kanssa. Hän on luonut mallin aggression hallintaan. (Cacciatore 2008.) Hänen mallinsa saattaisi toimia myös nuorisotyössä.

Hintikka (2016) on tehnyt Cacciatoren kehittämistä aggression portaista väitöskirjan. Tutkimuksessa tarkastellaan sopeutumattomien erityisoppilaiden tunne- ja itsesäätelytaitojen kehittymistä Aggression portaat -ohjelman avulla. Väitöstudiumin pohjalta Hintikka esittää, että tunteiden hallintaa ja käyttäytymisen itsesäätelyä tulisi opettaa. Interventio-ohjelmat ovat tarpeellisia kaikille oppilaille ja etenkin sosioemotionaalisilta taidoiltaan heikommille. Hän toteaa, että opettajiksi opiskeleville ja jo opetustyötä tekeville tulee tarjota koulutusta oppilaiden tunnetaitoja tukevista ohjelmista ja niiden konkreettisesta käytännön toteutuksesta. (Hintikka 2016, 3-4.) Sama koskee mielestäni nuorisotyöntekijöitä, koska he ovat ohjaamassa samoja nuoria kouluajan ulkopuolella.

Hakala (2013) on tarkastellut aggressiivisen käyttäytymisen kohtaamista opettajan työssä. Tutkimus vahvistaa tunnekasvatuksen tarpeellisuuden, koska oppilailla todettiin olevan puutteita tunteiden nimeämisessä ja niiden tunnistamisessa. Tunnekasvatuksen on todettu ehkäisevän aggressiivista käyttäytymistä.

Nuorisotyö on ihmissuhdetyötä ja nuorisotyöhön hakeutuvat haluavat tehdä työtä omalla persoonallaan. Heillä on usein rohkeutta mennä ennalta tuntemattomiin tilanteisiin ja halu kasvaa ihmisenä. Oman itsensä tunteminen ja omien reaktioidensa tunnistaminen tuli haastatteluissakin esille. Oli tunnistettava omat tunteensa ja tiedostettava oma viestintänsä sekä muistettava, että suurimmaksi osaksi ihminen viestii sanattomasti eli non-verbaalisti. Nuoret olivat myös herkkiä lukemaan ohjaajan viestiä, joten ammatillisen vuorovaikutuksen näkökulmasta oman viestinnän tiedostaminen on tarkasti huomioitava taito. (vrt. Rasilainen 2010, 17-19.)



Nuorisotyöntekijä käyttää omaa persoonaansa työssään ja ammatillisen nuorisotyön tekemiseen tarvitaan oikeanlaista asennetta nuoria ja työtä kohtaan. Käsitys nuorisotyöstä tulee olla selkeä, ja jatkuva kouluttautuminen on ehdoton. Monenlaisten asioiden osaaminen on eduksi nuorisotyössä, pelkkä koulutus ei tee ammattilaista, mutta se auttaa ymmärtämään nuorisotyön monisäikeisen ja laajan kentän sekä antaa teoreettisen pohjan tehdä työtä nuoren edun mukaisesti. (vrt. Rasilainen 2010,18. Salo 2013, 8-9.)

Kaikissa tilanteissa tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja. Yksilöiden ja ryhmien kanssa toimiminen on vuorovaikutusta parhaimmillaan. Nuorten kanssa tehdään paljon eri aktiviteetteja, joten kaikenlaiset osaamiset ja taidot tulevat hyötykäyttöön. Nuorisotyöntekijän liikunnallinen-, musikaalinen- ja taiteellinen osaaminen sekä monenlaiset kädentaidot tuovat vaihtelua ja rikkautta nuorisotyöhön. Nuorten kiinnostusten kohteet ovat erilaisia. Vapaa-ajan toimintaa järjestetään nuorien kiinnostusten kohteiden mukaisesti ja nuorisotyön moninaisuus korostuu. (vrt. Annala 2015, 43.)

Annalan (2015) ja Rasilaisen (2010) tutkimukset vahvistavat oman kehittämistyöni tuloksia. Haastatteluissa korostuivat hyvät sosiaaliset taidot. Aito kiinnostus nuorista oli hyvä lähtökohta sosiaalisten taitojen kehittämiseksi. Hyvät käytöstavat tuli muistaa alkaen tervehtimisestä. Uusiin nuoriin tuli kiinnittää erityistä huomiota ja auttaa heitä kiinnittymään ryhmään. Nuori oli hyvä opetella tuntemaan nimeltä ja luotava turvallinen sekä luotettava ilmapiiri. Oli osattava tunnistamaan yksilölliset ominaisuudet, kuten tilan ja yksityisyyden tarve.

Nuorisokulttuurien tunteminen auttoi ammatillisessa vuorovaikutuksessa. Ohjaajan jäämäkkä, ystävällinen aikuisuus oli hyvin merkittävä tekijä ammatillisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Nuorisotyöntekijälle saattaa olla houkutus olla nuoren kaveri, mutta kaverina oleminen voi olla riski ammatillisuudelle. Nuoret odottavat ohjaajalta ”oikeanlaista aikuisuutta tasavertaisena.” Omat sekä toisen rajat tulee tunnistaa.

Nuorisotyöntekijä tekee yhteistyötä työyhteisössään sekä erilaisissa verkostoissa. Ammatilliseen vuorovaikutukseen liittyy tiimihenki, jolloin tiimityötä tehdään sekä positiivisissa tilanteissa että hankalissa ja vaarallisissakin tilanteissa. Kon-

fliktien selvittämisen taito oli erityisen tärkeää. Piti osata varmistaa oma sekä kollegan turvallisuus. (vrt. Keisala, 2016, 35.)

Opetushallituksen artikkelia mukaillen voi sanoa, että nuorisotyöntekijän laaja-alaisella osaamisella tarkoitetaan tietojen, taitojen, arvojen, asenteiden ja tahdon muodostamaa kokonaisuutta. Siihen, miten yksilöt käyttävät tietojaan ja taitojaan, vaikuttavat heidän omaksumat arvot ja asenteet sekä tahto toimia. Osaaminen tarkoittaa myös kykyä käyttää tietoja ja taitoja tilanteen edellyttämällä tavalla. Laaja-alaisen osaamisen lisääntynyt tarve nousee ympäröivän maailman muutoksista. Arvot, ihmiskäsitys ja toimintakulttuuri luovat perustan osaamisen kehittymiselle. Palaute sekä ohjaus ja tuki vaikuttavat etenkin asenteisiin, motivaatioon ja tahtoon toimia. Yhteisenä tavoitteena on tukea nuoren ihmisenä kasvamista sekä edistää demokraattisen yhteiskunnan jäsenyyden ja kestävän elämäntavan edellyttämää osaamista. Erityisen tärkeitä on rohkaista nuoria tunnistamaan oma erityislaatunsa, omat vahvuutensa ja kehittymismahdollisuutensa sekä arvostamaan itseään. (Perusopetuksen opetussuunnitelma 2016.)

Kehittämistehtävä käytiin läpi työn tilaajan kanssa ja sisällöstä keskusteltiin reflektoiden nykyistä toimintatapaa ja pohtien kehittämisalueita ja keinoja kehittää työtä. Kehittämistehtävän tulokset vahvistavat sitä, että nuorisotyötä ohjaa vahva ammattieettinen perusta. Nuorisotyöntekijät arvostavat omaa työtään, ovat kiinnostuneita nuoresta ja haluavat tehdä ennaltaehkäisevää ja vaikuttavaa nuorisotyötä. Nuorisotyön ammatti-identiteettiä pitäisi vahvistaa ja luoda nuorisotyölle oma ja entistä vahvempi tieto- ja taitoperusta. Nuorisotyön kehittämisessä olisi tärkeää järjestää sisäisiä koulutuksia henkilökunnalle liittyen ammatilliseen vuorovaikutukseen.

## LÄHTEET

Aineistohallinnan käsikirja 2009. <http://www.fsd.uta.fi/aineistohallinta/fi/>

Annala, Laura 2015. Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus sekä nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidot ja –roolit. Puheviestinnän pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos.

Cacciatore, Raisa 2008. Aggression portaat. Opetushallitus ja Väestöliitto.

Hakala, Hanna 2013. Aggressiivisen käyttäytymisen kohtaaminen opettajan työssä. Erityispedagogiikan pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden laitos. Julkaisematon.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42585/URN:NBN:fi:jyu-201312032726.PDF?sequence=1>

Hautala, Anneli 2016. Viiltävä nuoruus. Helsinki: Books on Demand.

Hakoluoto, Tanja 2016. Nuoren kokonaisvaltainen kohtaaminen ja dialogisuus, teoksessa: Jaana Fedotoff, Heidi Leppäkari & Päivi Timonen (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. KTMP Group Oy: Oulu  
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/koordinaatit-nuortentietojaneuvontatyohon.pdf>

Henriksson, Jonna 2016. Nuorisotyö ja nuorten elämäntilanne. Raportti nuorisotyön tutkimuksesta ja koulutuksesta. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100367/978-952-03-0345-7.pdf?sequence=1>

Hietala, Tarja, Kaltiainen, Tiina, Metsärinne, Ulla & Vanhala, Erja 2010. Nuori ja mieli-koulu mielenterveyden tukena. Latvia: Livonia Print.

Hintikka, Jaana 2016. Sopeutumattomien oppilaiden tunne- ja itsesäätelytaitojen kehittyminen: Oppilaiden ja opettajien arvioita ja kokemuksia Aggression portaat-interventiosta. Väitöskirja. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos / Kasvatustieteiden tiedekunta. Viitattu 28.10.2017.

<http://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/119941/Annales%20C%20416%20Hintikka%20VK.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme 2010. Tutkimushaastattelu –teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Niemi, Timo 2013. Haavoittava nuoruus. Nuorisopsykoterapia-säätiö. Helsinki: Unigrafia.

Nuorisoasiainkeskuksen toimintakertomus 2016.

[http://www.ejulkaisu.fi/helsingin\\_kaupunki/nuorisoasiainkeskus/toimintakertomus\\_2016/pdf/NK\\_toimintakertomus\\_2016\\_web\\_linkit.pdf](http://www.ejulkaisu.fi/helsingin_kaupunki/nuorisoasiainkeskus/toimintakertomus_2016/pdf/NK_toimintakertomus_2016_web_linkit.pdf)

Nuorten Helsinki 2011. [http://www.hel.fi/static/nk/Esitteet/NK\\_yleisesite.pdf](http://www.hel.fi/static/nk/Esitteet/NK_yleisesite.pdf)

Keisala, Satu (toim.) 2016. Väkipalta ja laiminlyönti kasvatuksessa. Tunnista, puutu ja auta. Ensi- ja turvakotien liitto.

<https://virtuaalikirja.fi/ensijaturvakotienliitto/kirjat/vakivalta-ja-laiminlyonti-tunnista-ja-puutu/sisalto/#last>

Kinnunen, Pirjo 2011. Nuoruudesta kohti aikuisuutta. Varhaisaikuisen mielenterveys ja siihen yhteydessä olevat ennakoivat tekijät. Väitöskirja. Terveystieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. WWW-Dokumentti. Päivitetty 02.12.2011.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66830/978-951-44-8624-1.pdf?sequence>

Kylmä, Jari. Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Moilanen, Irma, Räsänen, Eila, Tamminen, Tuula, Almqvist, Fredrik, Piha, Jorma & Kumpulainen, Kirsti 2010. Lasten –ja nuorten psykiatria. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Paikkoja ja toimintaa 2017 <http://munstadi.fi/paikkoja-ja-toimintaa/>

Toivio, Timo & Nordling, Esa 2013. Mielenterveyden psykologia. Porvoo: Bookwell Oy.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009 <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-suomessa>

Rasilainen, Sina 2010. Pisara kovertaa kiveä, ei voimalla vaan usein putoamalla: Nuorisotyöntekijöiden ammatilliset vuorovaikutustaidot Lahden seudun nuorisopalveluissa. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Humak.

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15114/Rasilainen\\_Sina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15114/Rasilainen_Sina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rauas, Minna 2014. Pieniä tekoja, suuria asioita. Nuorisotyön eettinen näkökulma.

<https://www.nuoli.info/application/files/8514/8457/2491/Pieniatekojasuuriaasioita.Nuorisotyoneettinennakokulma..pdf>

Salminen, Ari 2011. Mikä on kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopisto.

[http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf)

Salo, Leena 2013. Mitä ammatilliselta nuorisotyöltä odotetaan? Yhteisen ammatillisen työotteen jäsentäminen Kuopiossa. Opinnäytetyö Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma Yhteisöpedagogi (ylempi) Mikkelin ammattikorkeakoulu.

<http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/67755/Salo%20Leena.pdf?sequence=1>

Santalahti, Tarja & Lehtonen, Mika 2016. Seksuaaliterapia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Savolainen, Tuija 2010. Haastava nuori ja koulunkäynti-opas opettajille. Opetus-hallituksen SAIREKE –hankkeen materiaaleja.  
[http://www.kalliomaa.net/opas\\_haastava\\_2010.pdf](http://www.kalliomaa.net/opas_haastava_2010.pdf)

Seppilä, Sami 2017 Kuritta kasvanut nuori – vai sittenkin kohtaamatta jäänyt nuori? <http://www.kriittisetpedagogit.fi/?p=236>

Soanjärvi, Katariina 2011. Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kesyttämässä. Väitöstutkimus. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 413.  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/27118/9789513943370.pdf>

Suomen Nuorisoyhteistyö-Allianssi 2017. Nuorisotyön vaikuttaja- ja palvelujärjestö. <http://www.alli.fi/edunvalvonta/nuorisotyö/>

Vilén, Marika. Leppämäki, Päivi. Eksrtröm, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwell.

## Liite 1 (Haastattelun kysymykset)

## Haastattelun kysymykset

## TEEMA 1 HAASTEET

**Millaisia haasteita nuorisotyöntekijällä on nuorten kanssa toimiessa?**

Kerro työstäsi ja siitä, mitä haasteita kohtaat nuorisotyöntekijänä?

Millainen on haasteellisin tai vaikein kokemuksesi?

## TEEMA 2 HYVÄT KÄYTÄNNÖT

**Millaisilla lähestymistavoilla nuorisotyöntekijä saa nuoriin hyvän kontaktin?**

Miten olet parhaiten onnistunut kohtaamaan asiakkaina olevat nuoret?

Millainen lähestymistapa on tuottanut parhaimman tuloksen vaikeassa tilanteessa?

Millainen lähestymistapa ei ole hyvä? Kerro esimerkki.

## TEEMA 3 TARVITTAVAT TIEDOT JA TAIDOT

**Kertoisitko mitä taitoja tarvitset tässä työssä?****Mitä tietoa nuorisotyöntekijä tarvitsee kyetäkseen hyvään vuorovaikutukseen nuoruusikäisen kanssa?**

Mitä tietoa sinulla on oltava, että saat rakennettua hyvän suhteen nuoruusikäiseen?

Mitä asioita tulisi korostaa uusien nuorisotyöntekijöiden perehdytyksessä?

## Liite 2 (Analyysi)

PELKISTETTY ILMAUS	KÄSITE	KOKOAVA KÄSITE
"toinen katkaisi käden ja antoi nyrkkiä". "tai sit väkivalta tilanteita mitä selvitetään poliisin kanssa". "ne halus vaan haastaa riitaa ja ne haasto ohjaajille." "kun ne huumehörhöt meinas tulla aina ovien läpi sisälle." "sitten yhteen aikaan oli niitä joukko tappeluita" "puukkojupakoita noilla nuorilla keskenänsä." "sitten tappelu alkoi"	RIITATILANTEET	HAASTEET

PELKISTETTY ILMAUS	KOKOAVA KÄSITE	YHDISTÄVÄ KÄSITE
YLLÄTYKSELLISYYS NUORTEN HAASTAEELLINEN VILKKAUS NOPEASTI SYTTYVÄT TILANTEET  PALJON NUORIA PALJON NUORIA ERITTÄIN PALJON NUORIA VÄHÄN OHJAAJIA HENKILÖKOHTAISEN AVUN ANTAMISEN VAIKEUS  RIITATILANTEET RIITELYT NOPEASTI SYTTYVÄT TILANTEET RIITATILANTEET UHKATILANTEET  PÄIHEET PÄIHEET  ARVOSTUKSEN PUUTE, AUKTORITEETIN KUNNIOITTAMISEN PUUTE SUOMALAISIL- LA ERI KULTUURITAUSTAT OLLA JOKAPAIKAN HÖYLÄ SUUNNITELMALLISUUS  NETTIÄ EI VOI KONTROLLIDA VÄKIVALTAVIDEOT NETTIOSTOKSET, NETTIIN LAITETUT KIR- JOITUSKET/VIDEOT, PÄIHEET, NUOREN KAKSI ELÄMÄÄ, NÄKYVÄ JA NÄKYMÄTÖN  VUOROVAIKUTUS LUOTTAMUS SUURI TUEN TARVE NUORELLA ROOLI MUTTA VAATII OHJAA- JALTA AITOUTTA	YLLÄTYKSELLISYYS  NUORTEN SUURI MÄÄRÄ JA SUURI TUEN TARVE  RIITATILANTEET  PÄIHEET  PALJON OSATTAVAA  NETTI JA SOME  LUOTTAMUKSELLINEN JA AVOIN VUOROVAIKUTUS	HAASTEET

TAVOITE ETTÄ NUORIKIN VOI OLLA OMA ITSENSÄ		
TASA-ARVO ARVOSTAMINEN KUNNIOITTAMINEN ERILAISUUDEN YMMÄRTÄMINEN JA HYVÄKSYMINEN JOKAISEN MIELIPIDE ON ARVOKAS REHELLISYYS OIKEANLAINEN AIKUISUUS TASAVERTAISENA		ARVOT JA PERIAATTEET
YSTÄVÄLLISYYS HYVÄNTUULISUUS POSITIIVISUUS LUOTETTAVUUS ASIALLISTUUS RAUHALLISUUS JÄMÄKKYYS SELKEYS KIVA MUTTA JÄMÄKKÄ SUORUUS AITOUS KÄRSIVÄLLISYYS ENNAKKOLUULOTTOMUUS		ASENTEET
TEOREETTINEN TIETO NUOREN OIREKÄYTTÄYTYMINEN KANSSAKÄYMINEN TUO TIETOA ITSESSÄÄN TIETO KULTTUUREISTA TIETO KULTTUUREISTA SOSIAALINEN MEDIA LAKITIE TOUS NUOREN OIREKÄYTTÄYTYMINEN TIETO IHMISESTÄ KASVATUSMALLIT KÄYTÖSMALLIT TIETO PÄIhteistä VÄKIVALTAIMIOISTÄ		TIEDOT
OLLA OMA PERSOONA OLTAVA LÄSNÄ JA KESTETTÄVÄ VAIKEIDAKIN TILANTEITA KÄSITTELTÄVÄ OMAT AGGRESSIOT JA MUUT HANKALAT TUNTEET ILMEIDEN JA ELEIDEN HALLINTA  LÄSNÄOLO AITOUS LÄHEISYYS VÄLITTÄMINEN TAIDOT ASIOIDEN LÄPIKÄYMISEEN ANNA AIKAA ANNA TILAA OLE ENNAKKOLUULOTON ÄLÄ SYYTÄ ÄLÄ ALISTA ÄLÄ YRITÄ OLLA AINA OIKEASSA, ARVOSTA NUOREN MIELIPIDETTÄ OLE KIVA MUTTA JÄMPTI SUORA PUHE SUORA PUUTTUMINEN NUORTEN KUULEMINEN SOSIAALISET TAIDOT TERVEHTIMINEN KÄTTELY AUTTAMINEN ITSENSÄ ESITTELY PAIKKOJEN NÄYTTÄMINEN INFORMOINTI MUISTAMALLA NUORI NIMELTÄ JUTTELU TEKEMINEN TUNTEE NUOREN KIINNOSTUKSEN KOHTEET	ITSETUNTEMUSTAIDOT  NUORUUSIKÄISEN KOHTAAMISEN TAIDOT	TAIDOT



<p>ON KIINNOSTUSNUT NUORESTA HUOMIOI VARSINKIN UUDET NUORET VASTAANOTTAVUUS NUOREN OMAN TILAN KUNNIOITTAMINEN ERILAISUUDEN HUOMIOINTI NUOREN MAAILMAN YMMÄRTÄMINEN TIEDOSTA NUOREN RAJAT, ON NUORTA VARTEN MUTTA EI LIIAN KAVERI EI KÄYTÄ VALTAA VÄÄRIN EI MENE LIIAN LÄHELLE FYYSISESTI EIKÄ HENKISEST</p> <p>YHTEISTYÖ VANHEMPIEN JA VIRAN- OMAISTEN KANSSASELVITÄ, KUKA PAR- HAITEN PYSTYY KOHTAAMAAN TIETYN NUOREN TIEDONKULKU JA JATKUVUUDEN TUR- VAAMINEN TYÖPARITYÖSKENTELY RISKIEN ARVIOINTI TIIMITYÖ ENNAKOINTI SOVITUT MERKIT TIIMIKESKUSTELUT VAROVAISUUS</p> <p>OLTAVA JOKAPAIKAN HÖYLÄ OSATTAVA PALJON TOIMIN- NAN JÄRJESTÄMINEN NUORTEN EHDOLL A YKSI OSAA YHTÄ JA TOINEN TOISTA</p>	<p>YHTEISTYÖTAIDOT</p> <p>TEKEMISEN TAIDOT</p>	
--	--	--